



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT
BHAKTI WIRA TAMTAMA SEMARANG**

ARTIKEL

Oleh :

NITA SUKMA

050116A068

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2020**

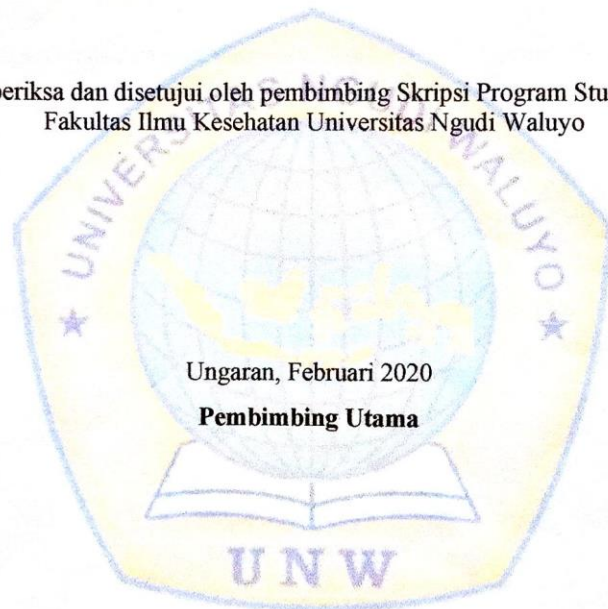
HALAMAN PENGESAHAN

Artikel berjudul:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI WIRA
TAMTAMA SEMARANG**

Disusun oleh:
NITA SUKMA
NIM. 050116A068

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing Skripsi Program Studi Farmasi
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo



Ungaran, Februari 2020

Pembimbing Utama

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Richa Yuswantina".

Richa Yuswantina, S.Farm., Apt., M.Si
NIDN.0630038702

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI WIRA TAMTAMA
SEMARANG**

**ANALYSIS OF SATISFACTION LEVEL OF PHARMACEUTICAL SERVICES IN
INPATIENTS INSTALLATION OF BHAKTI WIRA TAMTAMA HOSPITAL
SEMARANG**

Nita Sukma, Richa Yuswantina, Niken Dyahariesti
Program Studi Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo
Email : nitasukma22@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan kefarmasian adalah bagian yang tidak dapat terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Pelayanan yang berkualitas dilihat dari pelayanan yang diberikan mampu memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan. Dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian perlu dilakukan evaluasi dengan menilai kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan instrument penelitian kuesioner. Pengambilan data dilakukan secara *purposive sampling* dan didapatkan sampel sebanyak 100 orang. Data yang diperoleh diolah menggunakan metode *Service Quality* kemudian digambarkan dengan diagram kartesius untuk mencari hasil dari analisis kepuasan pasien

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai gap dimensi *responsiveness* (ketanggapan) sebesar 1,24 termasuk kategori puas, dimensi *reliability* (kehandalan) sebesar 1,27 termasuk kategori puas, dimensi *assurance* (jaminan kepastian) sebesar 0,80 termasuk dalam kategori cukup puas, dimensi *tangible* (wujud nyata) sebesar 1,38 termasuk dalam kategori puas dan dimensi *emphaty* (perhatian) sebesar 1,21 termasuk dalam kategori puas.

Simpulan : Kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang dikategorikan puas dengan nilai rata-rata kenyataan 4,57, nilai rata-rata harapan 3,39, dan nilai rata-rata GAP 1,18.

Kata kunci : Tingkat kepuasan, *SERVQUAL*, Diagram Kartesius

ABSTRACT

Background: Pharmaceutical services is inseparable part of the health care system in the hospital. Quality service are able to satisfy every service user. In improving pharmaceutical services, the evaluation of patients satisfaction's assessment is needed. The purpose of this study is to analyze the level of patient satisfaction with the services of pharmacy at the Bhakti Wira Tamtama Hospital Semarang.

Methods: This study is a quantitative study using questionnaire research instrument. Data were collected by purposive sampling and sample of 100 people. The data were processed using *Service Quality* method then described by Cartesian diagram to determine the results of patient satisfaction analysis.

Results: The results showed that value of gap the dimension of responsiveness with 1.24 in satisfied category, the dimensions of reliability with 1,27 in satisfied category, the

dimensions of assurance with 0.80 was included in quite satisfied category, tangible dimension with 1.38 was included in the satisfied category and empathy dimensions 1,21 included in the satisfied category.

Conclusion: The quality of service at the Pharmacy installation in Bhakti Wira Tamtama Hospital Semarang was in satisfied category with an average value of 4.57, the expectation average value 3.39, and the average value of GAP 1.18.

Keywords :Satisfaction Level, SERVQUAL, Cartesian Diagram

Pendahuluan

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan telah mengalami perubahan. Saat ini rumah sakit banyak bermunculan seiring berkembangnya atau meningkatnya kebutuhan kesehatan di berbagai tempat. Pada awal perkembangannya rumah sakit adalah Lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadi rumah sakit yang lebih mengacu sebagai industri yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasarkan pada manajemen badan usaha (Nova, 2010)

Dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kefarmasian maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah sakit dengan salah satu tujuannya untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian. (Kemenkes, 2014).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar profesi yang ada. Dengan semakin berkembangnya masyarakat kelas menengah maka tuntutan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu juga meningkat. Sehingga untuk menghadaapi hal itu diupayakan suatu program menjaga mutu pelayanan kesehatan dengan tujuan antara lain memberikan kepuasan kepada masyarakat (Muninjaya, 2011)

Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit tersebut juga sangat baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh Rumah Sakit tertentu (Novaryatiin *et al*, 2018).

Metode penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik yang dikategorikan dalam penelitian deskriptif non-eksperimental, sampel yang diambil berdasarkan *purposive sampling* dengan jumlah sebanyak 100 orang, Alat ukur variabel kepuasan yaitu berupa kuesioner yang dapat diisi dengan menggunakan chek list (\checkmark). Terdiri dari 28 pertanyaan mengenai keinginan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhati Wira Tamtama Semarang, kemudian dianalisis menggunakan metode *Servqual* dan digambarkan dengan diagram kartesius.

Hasil

Tabel 1 Karakteristik Pasien

Karakteristik pasien		frekuensi	Presentase (%)
Jenis kelamin	Perempuan	48	48
	Lai-laki	52	52
Total		100	100
Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga (IRT)	11	11
	Pelajar, mahasiswa	13	13
	Buruh	17	17
	Marketing	13	13
	Wiraswasta, pengusaha	29	29
	Guru, perawat, PNS, polri TNI	17	17
Total		100	100
Usia (Tahun)	17-25	23	23
	26-35	22	22
	36-45	24	24
	46-55	22	22
	56-65	9	9
Total		100	100
Pendidikan	SD	9	9
	SMP	8	8
	SMA/SMK	53	53
	D3	10	10
	S1	19	19
	Ners	1	1
Total		100	100

Tabel 2 Hasil perhitungan kinerja harapan dan kualitas pelayanan semua dimensi pada pasien.

Indikator	Kenyataan (x)	Harapan (y)	Gap (x-y)	Kategori
Tangibles	4,63	3,24	1,38	Puas
Reliability	4,65	3,38	1,27	Puas
Responsiveness	4,83	3,59	1,24	Puas
Assurance	4,33	3,54	0,80	cukup puas
Emphaty	4,42	3,21	1,21	Puas
Rata-rata	4,57	3,39	1,18	Puas

Tabel 3 Hasil Rata-Rata Kepuasan dan Harapan Berdasarkan Dimensi Pelayanan

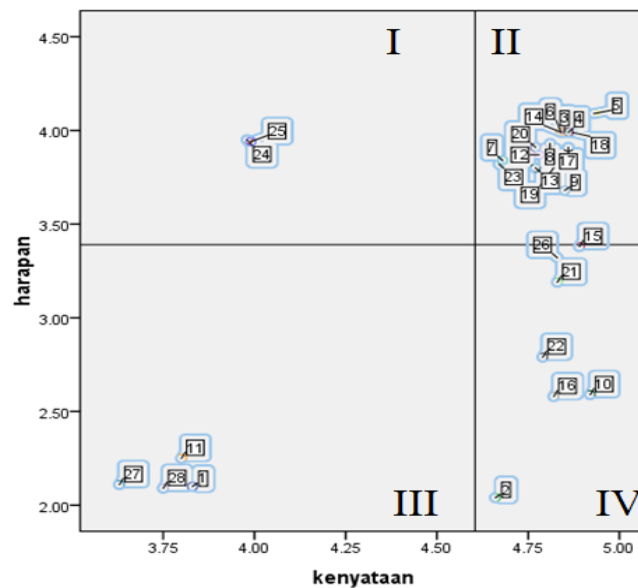
Pernyataan	Kenyataan (X)	Harapan (Y)	Gap (X-Y)	Kategori
TANGIBLES (Bukti Langsung)				
1. Petugas di Instalasi Farmasi berpenampilan rapi dan bersih	3,83	2,1	1,73	puas
2. Instalasi Farmasi sudah memiliki obat yang dibutuhkan	4,66	2,04	2,62	sangat puas
3. Petugas farmasi menuliskan etiket pemakaian obat mudah dibaca	4,85	3,99	0,86	puas
4. Obat yang diberikan dalam kondisi dan kualitas yang baik	4,86	3,99	0,87	puas
5. Jumlah obat yang diberikan mencukupi	4,93	4,09	0,84	puas
RELIABILITY (Kehandalan)				

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI WIRA TAMTAMA SEMARANG

6. Petugas farmasi menjelaskan cara penyimpanan obat	4,84	3,99	0,85	puas
7. Keperluan pasien ditangani dengan cepat	4,68	3,84	0,84	puas
8. Petugas farmasi memberikan informasi mengenai kegunaan obat	4,81	3,93	0,88	puas
9. Petugas farmasi memberikan informasi dengan terburu-buru mengenai makanan dan minuman	4,85	3,68	1,17	puas
10. Petugas di Instalasi Farmasi (pelayanan farmasi di IGD) kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien	4,92	2,59	2,33	puas
11. Petugas farmasi mampu menjawab dengan jelas pertanyaan tentang obat yang diberikan	3,8	2,25	1,55	puas
RESPONSIVENESS (Ketanggapan)				
12. Petugas di Instalasi Farmasi memberikan informasi yang jelas atas pertanyaan	4,78	3,87	0,91	puas
13. Mendapatkan pelayanan secara proaktif	4,77	3,8	0,97	puas
14. Petugas di instalasi farmasi selalu siap dalam menangani setiap keluhan	4,84	3,99	0,85	puas
15. Petugas di Instalasi Farmasi memiliki kurang simpatik	4,89	3,38	1,51	puas
16. Petugas farmasi kurang terampil dalam melayani pasien	4,82	2,58	2,24	puas
17. Petugas farmasi menanggapi dengan baik jika pasien komplain dengan obat yang diberikan	4,86	3,91	0,95	puas
ASSURANCE (Jaminan)				
18. Petugas farmasi di Instalasi Farmasi RS Bhakti Wira Tamtama tepat memberikan obat sesuai kebutuhan pasien	4,87	3,99	0,88	puas
19. Mendapat konseling tentang obat yang diterima	4,82	3,8	1,02	puas
20. Petugas farmasi memberikan informasi mengenai efek berbahaya atau efek samping dari penggunaan obat	4,77	3,91	0,86	puas
21. Layanan yang diberikan lambat dan banyak yang salah	4,83	3,19	1,64	puas
22. Petugas farmasi tidak memberikan informasi mengenai cara pemakaian obat	4,79	2,79	2	puas
EMPHATY (Perhatian)				
23. Pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial	4,67	3,82	0,85	puas
24. Petugas farmasi memiliki sikap yang peduli	3,98	3,95	0,03	cukup puas
25. Petugas farmasi mudah diajak komunikasi	3,99	3,94	0,05	cukup puas
26. Petugas farmasi memberikan informasi mengenai obat dengan bahasa yang sulit dipahami	4,83	3,32	1,51	puas
27. Petugas farmasi memahami keluhan pasien	3,63	2,11	1,52	puas
28. Petugas farmasi memberikan kesempatan untuk bertanya	3,75	2,09	1,66	puas

A. Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y).



Gambar 1 Diagram Kartesius Hubungan Antara Kepuasan Dan Harapan Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang

Pembahasan

A. Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas yang diperoleh dengan menggunakan data statistik untuk kuesioner harapan maupun kenyataan dengan jumlah responden sebanyak 20 orang pada seluruh item dinyatakan valid karena didapatkan r hitung lebih besar dibandingkan r table (0,444) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa uji validitas yang dilakukan dinyatakan valid.

2. Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan didapatkan nilai Cronbach alpha untuk kuesioner harapan sebesar 0,968 dan kuesioner kenyataan sebesar 0,959. Oleh karena hasil yang didapatkan pada kuesioner harapan dan kenyataan lebih besar dari 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen ukur yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan dan harapan tersebut merupakan instrumen-instrumen yang reliabel.

B. Karakteristik pasien

Berdasarkan tabel 1 didapatkan hasil karakteristik pasien yang berada di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang besar jenis kelamin perempuan sebanyak 48 orang (48%) dan laki-laki sebanyak 52 (52%). Hal ini sejalan dengan yang dipaparkan oleh Rahmqvist, 2001 bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki cenderung memiliki pola pikir atau rasa kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin perempuan (Rahmqvist, 2001)

Tingkat pekerjaan didapatkan pasien yang menjadi ibu rumah tangga sebanyak 11 orang (11%), responden yang menjadi pelajar/mahasiswa sebanyak 13 orang (13%), yang bekerja sebagai buruh sebanyak 17 orang (17%), yang bekerja sebagai marketing sebanyak 13 orang (13%), yang bekerja sebagai wiraswasta, pengusaha sebanyak 29 orang (29%), yang bekerja sebagai guru, perawat, PNS, polri, TNI sebanyak 17 orang (17%). Menurut Anjaryani, 2009 bahwa pekerjaan dapat mempengaruhi komunitas dimana mereka bergaul mendapatkan informasi tambahan tentang pelayanan kesehatan yang seharusnya mereka dapatkan

Karakteristik berdasarkan usia didapatkan pasien yang berusia 17-25 tahun sebanyak 26 orang (26%), berusia 26-35 tahun sebanyak 24 orang (24%), berusia 36-45 tahun sebanyak 23 orang (23%), berusia 46-55 tahun sebanyak 18 orang (18%), berusia 56-65 tahun sebanyak 9 orang (9%). Menurut pemaparan Kurniawan *et al.*, 2009 mengungkapkan bahwa usia sangat penting diketahui karena dapat menilai segala sesuatu berdasarkan pengalaman yang pernah dijalannya di masa lalu

Tingkat Pendidikan didapatkan pasien dengan pendidikan terakhir tingkat SD sebanyak 9 orang (9%), SMP sebanyak 8 orang (8%), SMA atau SMK sebanyak 53 orang (53%), D3 sebanyak 10 orang (10%), S1 sebanyak 19 orang (19%), dan Ners sebanyak 1 orang (1%). Tingkat Pendidikan terakhir dapat mempengaruhi pola pikir masing-masing pasien dan itu dapat pula menjadi dasar pasien untuk menilai dan berfikir secara kritis termasuk tingkat kepuasan yang didapatkan (Yuniarta, 2011).

C. Analisis Data

Metode Servqual dimaksudkan untuk mengukur kualitas pelayanan melalui perbedaan (GAP) harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan. Metode ini terdiri dari dua langkah utama, yaitu mendapatkan persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan dan harapan pelanggan atas kualitas pelayanan.

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa secara keseluruhan ada dua dimensi yang memperlihatkan nilai rerata kesesuaian yang mencolok. Dimensi bukti langsung menduduki peringkat utama diantara dimensi lainnya. Pernyataan terkait dalam dimensi ini adalah penampilan petugas, kelengkapan obat dan kualitas obat di instalasi farmasi, serta penulisan etiket yang jelas. Rerata nilai kesesuaian dimensi bukti langsung adalah 1,38, hasil ini jika dianalisis menggunakan selisih antara kenyataan dan harapan dari pasien, maka dimensi ini tergolong berada di rentang positif, yang berarti menunjukkan hasil yang memuaskan. Dimensi jaminan menduduki peringkat terendah, yang terkait dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh petugas di Instalasi Farmasi dalam menyampaikan informasi maupun konseling kepada pasien tentang obat yang digunakan juga layanan yang diberikan oleh petugas. Seperti yang terlihat pada tabel dimensi ini menduduki peringkat terakhir dengan rerata nilai kesesuaian sebesar 0,80.

. Berdasarkan tabel 3 didapatkan hasil bahwa Analisa pada dimensi bukti langsung (*Tangibles*) yang termasuk kategori tinggi yakni pada pernyataan nomer 2 yaitu instalasi farmasi sudah memiliki obat yang dibutuhkan dengan nilai Gap sebesar 2,62 hal ini dapat diartikan bahwa obat yang dimiliki oleh instalasi farmasi rumah sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang sudah lengkap dan dikategorikan sebagai sangat puas. Hasil kepuasan pasien yang termasuk kategori terendah yakni pada pernyataan nomer 5 yaitu jumlah obat yang diberikan mencukupi dengan nilai Gap sebesar 0,84 dan dikategorikan sebagai puas. Dari rerata angka yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa untuk petugas farmasi sudah berpenampilan rapi dan obat yang diserahkan

dalam kondisi dan etiket yang baik. Hal ini sesuai dengan teori yang dipaparkan Hadiyati 2017 bahwa kehandalan sendiri meliputi kompetensi dan keterampilan yang menyebabkan pasien akan merasa terjamin untuk dilayani oleh petugas farmasi.

Hasil Analisa yang disajikan tabel 3 pada dimensi kehandalan (*Reliability*) yang termasuk kategori tinggi yakni pada item pernyataan nomer 5 yaitu petugas farmasi kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien di IGD dengan nilai Gap sebesar 2,33 dan termasuk dalam kategori puas. Hasil kepuasan pasien yang termasuk kategori terendah yakni pada item pertanyaan nomer 2 yaitu keperluan pasien ditangani dengan cepat dengan nilai Gap sebesar 0,84 hal dan termasuk dalam kategori puas. Dari angka rerata yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa petugas farmasi sudah menjelaskan, melayani dan memberikan keperluan pasien sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien.

Hasil Analisa pada tabel 3 untuk dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) yang termasuk dalam kategori tinggi yakni pada item pertanyaan nomer 5 yaitu petugas farmasi kurang terampil dalam melayani pasien dengan nilai Gap sebesar 2,24 dan termasuk dalam kategori puas. Hasil kepuasan pasien yang termasuk dalam kategori terendah yakni pada item pertanyaan nomer 3 yaitu petugas di instalasi farmasi selalu siap dalam menangani setiap keluhan pasien dengan nilai Gap sebesar 0,85 dan termasuk dalam kategori puas.

Hasil analisa pada tabel 3 untuk dimensi jaminan (*Assurance*) yang termasuk dalam kategori tinggi yakni pada item pertanyaan nomer 5 yaitu petugas farmasi tidak memberikan informasi mengenai cara pemakaian obat dengan nilai Gap sebesar 2,00 dan termasuk dalam kategori puas. Hasil kepuasan pasien yang termasuk dalam kategori terendah yakni pada item pertanyaan nomer 3 yaitu petugas farmasi memberikan informasi mengenai efek berbahaya atau efek samping dari penggunaan obat dengan nilai Gap sebesar 0,86 dan termasuk dalam kategori puas. Dari hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa petugas farmasi telah memberikan perilaku yang mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap Rumah Sakit dan menciptakan rasa aman bagi pasien, artinya dimensi ini sudah dinilai cukup mampu memberikan jaminan atau keyakinan pasien dalam memperoleh informasi, pengetahuan, kepercayaan dan kesopanan.

Hasil Analisa tabel 3 pada dimensi perhatian (*Emphaty*) yang termasuk kategori tinggi yakni pada item pertanyaan nomer 6 yaitu petugas farmasi memberikan kesempatan untuk bertanya dengan nilai Gap sebesar 1,66 dan termasuk dalam kategori puas. Hasil kepuasan pasien yang termasuk kategori terendah yakni pada item pertanyaan nomer 2 yaitu petugas memiliki sikap yang peduli dengan nilai Gap sebesar 0,03 dan termasuk dalam kategori cukup puas. Hal ini sesuai dengan teori yang dipaparkan oleh Isnindar 2012 Dimensi perhatian merupakan dimensi yang dapat menunjukkan suatu kemampuan untuk memberi perhatian kepada pasien sehingga dapat memahami masalah-masalah pasien secara mendalam.

D. Diagram Kartesius

1. Kuadran I

Kuadran I pada diagram kartesius menunjukkan suatu bentuk pelayanan yang dianggap penting oleh pasien tetapi pada kinerja yang ditunjukkan oleh petugas belum melaksanakan secara maksimal. Pernyataan yang termasuk dalam kuadran ini adalah nomer 24 dan nomer 25. Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berada dalam kuadran I ini perlu mendapatkan perhatian khusus atau

diprioritaskan terlebih dahulu karena layanan jasa yang terdapat dalam kuadran ini sungguh penting bagi pasien tetapi dari pihak Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang kurang melakukan sesuai dengan harapan pasien sehingga pasien belum merasakan puas atas kinerjanya. Diharapkan pihak Instalasi Farmasi segera memperbaiki sikap peduli dan mudah diajak komunikasi, apabila petugas Instalasi Farmasi telah memiliki sikap yang peduli dan mudah diajak komunikasi maka pasien akan merasa terlayani dengan baik sehingga menimbulkan kepuasan pasien.

2. Kuadran II

Kuadran II pada diagram kartesius memuat pernyataan yang dianggap penting oleh pasien dan sudah sesuai dengan yang diharapkan pasien, oleh karena itu kinerja atribut pelayanan pada kuadran II harus dipertahankan oleh pihak Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. Pernyataan yang termasuk dalam kuadran ini adalah pernyataan nomer 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20 dan 23. Hasil pengukuran unsur-unsur jasa layanan berdasarkan tingkat kepentingan atau harapan dan tingkat kinerja diharapkan pihak instalasi farmasi dapat melakukan usaha-usaha perbaikan terhadap atribut-atribut atau faktor-faktor sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen atau kualitas pelayanan di instalasi farmasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. Letak atribut-atribut pada diagram kartesius dapat diketahui dengan menghitung nilai rata-rata kepuasan dan nilai rata-rata harapan.

3. Kuadran III

Diagram kartesius pada kuadran III menggambarkan pernyataan yang dianggap kurang penting oleh konsumen atau pasien dan kinerja yang dilakukan oleh petugas tinggi. Kuadran III pada diagram ini tidak menjadi prioritas karena tidak mempermasalahkan pelayanan ini atau dianggap kurang penting tetapi pada pernyataan dalam kuadran ini petugas telah melakukan pelayanan dengan baik, pernyataan yang ada dalam kuadran ini nomer 1, 11, 28 dan 27. Pernyataan yang berada dalam kuadran III termasuk prioritas rendah yang kepuasan dan harapan sama. Pada kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berada dalam kuadran III termasuk prioritas berpotensi rendah oleh pasien dan pasien belum merasa puas atas pelaksanaan kinerja pelayanan, akan tetapi faktor-faktor tersebut dapat dijadikan sebagai arahan dalam strategi pengembangan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. Pada kuadran III tingkat kepuasan lebih rendah dibandingkan dengan tingkat harapan pasien.

4. Kuadran IV

Kuadran IV diagram kartesius merupakan pernyataan harapan/kepentingan konsumen rendah, tetapi kinerja perusahaan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut yang berada di kuadran ini tidak terlalu penting, sehingga manajemen dapat mengalokasikan sumber daya yang ada untuk meningkatkan kinerja atribut-atribut yang masih perlu ditingkatkan. Pernyataan yang ada dalam kuadran ini nomer 2, 10, 15, 16, 21, 22, dan 26.

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode SERVQUAL didapatkan kesimpulan bahwa pasien rawat inap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang yang dilihat dari dimensi pelayanan yaitu *responsiveness* (ketanggapan) dengan nilai Gap 1,24 dan termasuk kategori puas, *reliability* (kehandalan) dengan nilai Gap 1,27 dan termasuk kategori puas, *assurance* (jaminan kepastian) dengan nilai Gap 0,80 dan termasuk dalam kategori cukup puas, *tangible* (wujud nyata) dengan nilai Gap 1,38 dan termasuk dalam kategori puas dan *emphaty* (perhatian) dengan nilai Gap 1,21 dan termasuk dalam kategori puas.

Daftar Pustaka

- Hadiyati, I. (2017). *Pengembangan Instrumen Pengukur Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasar atas Harapan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit*. Global Medical and Health Communication, Vol. 5 No. 2 Tahun 2017
- Helni. (2015). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Jambi*. Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora.
- Isninda.r, Saputra I., Robiyanto. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Penyakit Dalam Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Periode Desember 2011-Februari 2012*. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi
- Kementrian Kesehatan (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Kurniawan, D., Hasanmihardja, M. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Banyumas*. pharmacy, Vol.06 No. 03 Desember 2009 .
- Nova, R. F. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Tesis, 9(1), 76–99.
- Novaryatiin, S., Ardhanay, S. D., & Aliyah, S. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit*. Borneo Journal of Pharmacy, 1(1), 22–26. <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>
- Rahmqvist, M. (2001). *Patient Satisfaction In Relation To Age, Health Status And Other Background Factors: A Model For Comparisons Of Carse Units*. International Journal For Quality In Health Care Vol 13 Number 5: pp. 385-390