



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

**ARTIKEL**

Oleh :

NADIA RIZQI RAHMAWATI

050116A066

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

**2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Artikel berjudul:

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

Disusun oleh:  
NADIA RIZQI RAHMAWATI  
NIM. 050116A066

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



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI WIRA TAMTAMA  
SEMARANG**  
**THE ANALYSIS SATISFACTION OF PHARMACY SERVICES TO OUTPATIENTS IN  
RS BHAKTI WIRA TAMTAMA SEMARANG**

Nadia Rizqi Rahmawati (1), Richa Yuswantina (1), Niken Dyahariesti(2)  
(1)Program Studi Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo  
Email : [nadiazqi4@gmail.com](mailto:nadiazqi4@gmail.com)

**ABSTRAK**

**Latar belakang** : 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 Instalasi Farmasi Rumah Sakit tertentu. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang

**Metode** : Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan analisis yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan instrumen penelitian yang digunakan berupa kuisioner. Pengambilan data dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dan menggunakan 100 responden.

Data yang diperoleh dihitung menggunakan metode *servqual* dan dipetakan kedalam diagram kartesius

**Hasil** : hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai gap dimensi perhatian (*Emphaty*) sebesar 1,24 (puas), dimensi bukti langsung (*Tangible*) sebesar 1,15 (puas), dimensi jaminan (*Assurance*) sebesar 1,03 (puas), dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) sebesar 0,99 (puas) dan dimensi kehandalan (*Reliability*) sebesar 0,97 (puas).

**Simpulan** : Kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang dikategorikan puas dengan nilai rata-rata kenyataan 4,50 dan harapan 3,42.

**Kata kunci** : kepuasan, *servqual*, diagram kartesius

**ABSTRACT**

**Background:** Consumer's satisfaction is a response of a customer or a service user toward any provided services. Consumer's satisfaction or patient's satisfaction can be regarded as a benchmark to determine the quality of services provided by the Pharmacy installation in a hospital. The purpose of this study was to analyze the level of satisfaction toward the services of pharmacy for outpatients at Bhakti Wira Tamtama Hospital Semarang

**Method:** This research was a quantitative research design. The method of analysis used descriptive research while the instrument used the form of questionnaires. Data were collected by using purposive sampling technique to 100 respondents. The data obtained were calculated by using the method of *servqual* and diagram kartesius to describe.

**Results:** The research showed that patient satisfaction is seen from empathy dimension is satisfied (1,24), Tangible is 1.15 (satisfied), Assurance 1.03 (satisfied), responsiveness 0.99 (satisfied) and reliability 0.97 (satisfied).

**Conclusion:** The quality of the pharmacy servent categorized as satisfied, the average reality value of 4.50 is higher than the expectation value 3.42.

**Keywords :** Satisfaction, *servqual*, diagram kartesius

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan adalah salah satu hal yang paling penting bagi setiap manusia. Kesehatan merupakan kebutuhan utama yang harus dijaga agar setiap manusia mampu menjalankan aktivitas dengan baik. Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik maupun mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam bidang kefarmasian serta semakin tingginya kesadaran masyarakat dalam meningkatkan kesehatan, maka dituntut kemampuan dan kecakapan para petugas kefarmasian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian kepada masyarakat (Kemenkes, 2009a).

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien serta menegaskan bahwa pekerjaan kefarmasian pada pelayanan farmasi dilakukan oleh apoteker (Menkes, 2009).

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara Paripurna yang memberikan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat serta fasilitas pelayanan kesehatan lainnya. Dalam pelayanannya rumah sakit terdiri atas beberapa fasilitas pelayanan salah satunya adalah IFRS atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah unit pelaksanaan fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit (Kemenkes, 2009b). 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 (Menkes, 2014). Pelayanan kefarmasian yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Novaryatiin, Ardhany, & Aliyah, 2018).

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 tertentu. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit tersebut sudah 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 Ardhany, & Aliyah, 2018).

Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Survei kepuasan merupakan salah satu indikator penilaian untuk menilai kualitas jasa pelayanan. Menurut *Parasuraman, Zeithmal dan Berry* ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama *ServQual*. Kelima dimensi tersebut meliputi *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (perhatian) (Mulyani, 2017).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan analisis yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan instrumen penelitian yang digunakan berupa kuisioner. Pengambilan data dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dan menggunakan 100 responden. Data yang diperoleh dihitung menggunakan metode *servqual* dan dipetakan kedalam diagram kartesius

## HASIL PENELITIAN

Tabel 1 Karakteristik pasien Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang

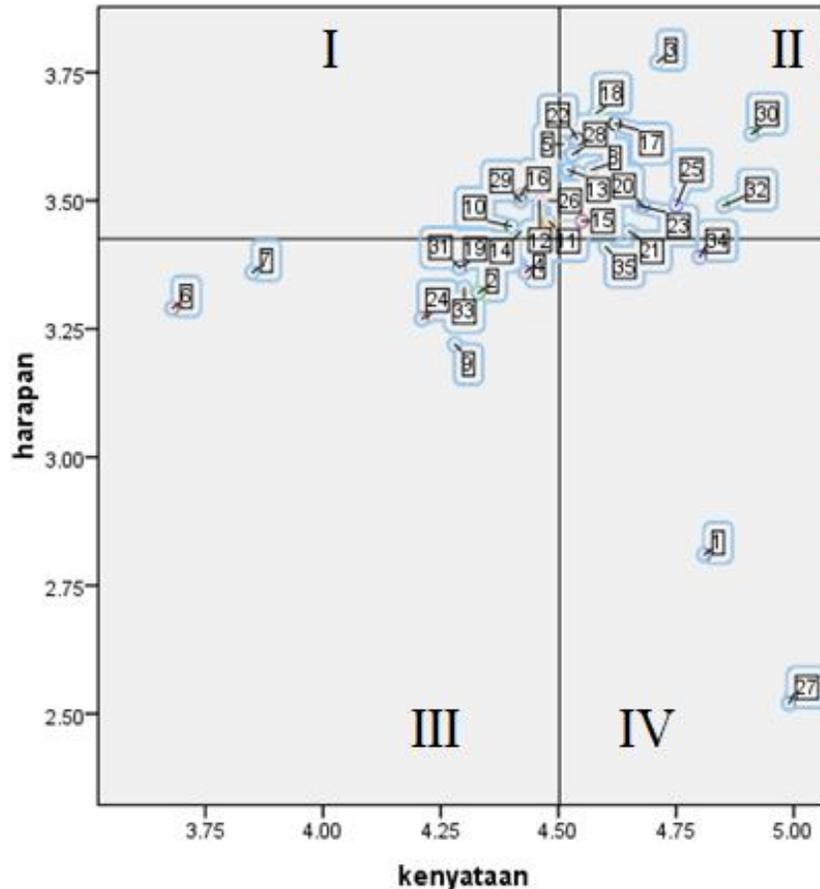
Karakteristik pasien Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang	Presentase (%) (N = 100)
<b>Usia</b>	
17 – 25	9
26 – 35	14
36 – 45	33
46 – 55	23
56 – 65	21
<b>Pendidikan Terakhir</b>	
SD	14
SMP	22
SMA,SMK	53
D3,D4,S1	11
<b>Pekerjaan</b>	
IRT	35
Pelajar, mahasiswa	4
Swasta	25
Wiraswasta	24
Guru,PNS	4
Lainnya	8

Tabel 2 Hasil Penelitian Kepuasan Dengan Menggunakan Metode SERVQUAL

No	Pertanyaan	Harapan	Kenyataan	Kesesuaian	Kategori
<b>Dimensi Keandalan (Reliability)</b>					
1	Petugas farmasi mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pasien	2,81	4,81	2,00	Puas
2	keterampilan petugas sangat baik dalam memberikan pelayanan	3,32	4,33	1,01	Puas
3	Penyerahan obat selalu teratur dengan nomor antrian resep	3,77	4,71	0,94	Puas
4	prosedur pelayanan farmasi yang mudah dan tidak berbelit-belit	3,36	4,43	1,07	Puas
5	Petugas farmasi memberikan informasi obat yang mudah dimengerti pasien	3,61	4,51	0,90	Puas
6	Petugas Farmasi Menjelaskan Cara Penyimpanan Obat	3,29	3,68	0,39	Cukup Puas
7	Waktu tunggu pelayanan resep yang	3,36	3,85	0,49	Cukup Puas

	cepat				
	Rata-rata	3,36	4,33	0,97	Puas
	<b>Dimensi Ketanggapan/Responsiveness</b>				
8	Petugas farmasi ramah dalam melayani para pasien	3,56	4,57	1,01	Puas
9	petugas farmasi tidak terburu-buru dalam melayani pasien	3,22	4,28	1,06	Puas
10	Petugas tanggap terhadap masalah atau keluhan pasien	3,45	4,40	0,95	Puas
11	Petugas farmasi siap dan tanggap dalam melayani pasien	3,46	4,48	1,02	Puas
12	Petugas farmasi mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien	3,50	4,46	0,96	Puas
13	Petugas penyerahan obat selalu memberikan informasi cara pakai, dosis pemakaian obat, efek samping obat, dan interaksi obat	3,56	4,52	0,96	Puas
14	Petugas farmasi selalu ada diruangan penerimaan resep	3,44	4,42	0,98	Puas
	Rata-rata	3,46	4,45	0,99	Puas
	<b>Dimensi Jaminan (Assurance)</b>				
15	Penampilan, sikap dan pengetahuan petugas meyakinkan	3,46	4,55	1,09	Puas
16	Penarikan tarif dan biaya diapotek sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima misalnya pasien askes/BPJS sesuai dengan premi yang dibayarkan	3,51	4,42	0,91	Puas
17	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik	3,65	4,62	0,97	Puas
18	Petugas kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat	3,67	4,58	0,91	Puas
19	Tersedianya jaminan ketersediaan obat	3,37	4,29	0,92	Puas
20	Petugas farmasi konsisten bersikap sopan	3,49	4,68	1,19	Puas
21	Kecepatan pelayanan obat diapotek sesuai dengan yang diharapkan	3,44	4,65	1,21	Puas
	Rata-rata	3,51	4,54	1,03	Puas
	<b>Dimensi Perhatian (Emphaty)</b>				
22	Petugas farmasi memberi pelayanan dengan sopan dan ramah	3,62	4,54	0,92	Puas
23	Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan gaya bahasa dan mimik wajah yang baik	3,49	4,67	1,18	Puas
24	Petugas farmasi memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	3,27	4,21	0,94	Puas
25	Petugas farmasi memberikan perhatian	3,49	4,75	1,26	Puas

	terhadap keluhan pasien				
26	Petugas farmasi melakukan kontak mata langsung dengan pasien	3,50	4,48	0,98	Puas
27	Petugas farmasi bersikap simpatik dan mampu memberikan ketenangan terhadap keluhan pasien	2,52	4,99	2,47	Sangat Puas
28	Petugas farmasi mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar	3,59	4,53	0,94	Puas
	Rata-rata	3,35	4,60	1,24	Puas
	<b>Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)</b>				
29	Ruang tunggu tampak baik dan bersih	3,50	4,42	0,92	Puas
30	Ruang tunggu pelayanan cukup luas dan kursi tunggu yang nyaman	3,63	4,91	1,28	Puas
31	Suasana ketika berada dalam ruang tunggu menyenangkan	3,37	4,29	0,92	Puas
32	Penampilan petugas di instalasi farmasi rapih	3,49	4,85	1,36	Puas
33	Jarak antara ruang dokter dengan instalasi farmasi dekat	3,33	4,30	0,97	Puas
34	Fasilitas dan sarana yang dimiliki berfungsi dengan baik	3,39	4,80	1,41	Puas
35	Terdapat fasilitas seperti AC, TV, atau majalah	3,41	4,60	1,19	Puas
	Rata-rata	3,45	4,60	1,15	Puas
	Total rata-rata	3,42	4,50	1,07	Puas



Gambar 1 Diagram Kartesius Berdasarkan Pernyataan

## PEMBAHASAN

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pasien yang telah mendapat pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan. Kuisisioner disebar terhadap 100 pasien rawat jalan yang sedang berkunjung ke Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang pada saat penelitian dilakukan dan minimal telah berkunjung sebanyak dua kali dengan rentan usia dari 17-65.

### Karakteristik pasien Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang

Responden berasal dari latar belakang sosial dan demografi yang berbeda baik dari segi usia, pekerjaan serta pendidikan.

Pada tabel 1 Karakteristik pasien berdasarkan usia, dari 100 pasien Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang dapat diketahui bahwa presentase tertinggi pada usia 36-45 (33%) biasanya pasien yang berusia dewasa cenderung merasa lebih puas karena pasien dewasa menerima pelayanan farmasi yang lebih dan memiliki kemampuan pemahaman yang cukup tinggi dengan tingkat produktivitas, kedewasaan dalam menghadapi suatu masalah dan memberikan tanggapan (Gunarsa, 2008). Penelitian yang dilakukan oleh (Aryani, Husnawati, Muharni, Liasari, & Afrianti, 2015) menunjukkan hasil dimana umur 36-45 memiliki presentase yang lebih tinggi dibanding rentan usia yang lain yaitu sebanyak 37%.

Pada tabel 1 menunjukkan karakteristik pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang berdasarkan pendidikannya yaitu pada pendidikan SD memiliki presentase 14%, SMP dengan presentase sebanyak 22%, menengah atas (SMA/ sederajat) dengan

presentase 53% dan pendidikan D3,D4 dan S1 yaitu sebanyak 11%. Berlangsungnya proses pendidikan yang dialami oleh pasien mempengaruhi karakter berfikir dan bertindak pasien tersebut. Terbentuknya karakter berfikir dan bertindak pasien akan memberikan variasi cara berfikir dengan berbagai sudut pandang yang intinya mengarah pada cara pandang, daya tangkap terhadap informasi, tingkat pengetahuan, daya pengaruh, sikap, dan minat pasien dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan yang mampu memenuhi segala harapan pasien (Aryani *et al.*, 2015).

Karakteristik pasien berdasarkan pekerjaan yaitu ibu rumah tangga (IRT), pelajar/mahasiswa, swasta, wiraswasta, guru/PNS, dan lain-lain. Dari 100 pasien di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang dapat diketahui bahwa presentase tertinggi berdasarkan pekerjaan yaitu ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 35%, kemudian swasta dengan jumlah 25%, wiraswasta dengan jumlah 24%, kemudian lainnya 8% dan presentase terendah adalah pelajar/mahasiswa dan guru/PNS dengan jumlah 4%.

### **Metode Servqual**

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. Analisis gap dapat digunakan sebagai alat evaluasi dan untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan antara nilai harapan pasien dengan nilai kenyataan yang diterima pasien terhadap kualitas pelayanan.

*Reliability* menunjukkan kemampuan rumah sakit untuk melaksanakan pelayanan yang dapat diandalkan dan terpercaya. Pada tabel 2 kualitas pelayanan dimensi kehandalan diketahui bahwa nilai kesesuaian pasien rawat jalan atau konsumen didapatkan hasil 0,97 yang berarti dikategorikan puas. Angka tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien atau konsumen sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dimensi ini menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap kehandalan atau kemampuan petugas farmasi dalam menjalankan pekerjaan dan tanggung jawabnya. Menurut (Aryani *et al.*, 2015) baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung kemampuan petugas.

*Responsiveness* merupakan kemauan untuk membantu pelanggan dalam memberikan jasa dengan cepat (Kotler, 2012). Pada tabel 2 kualitas pelayanan dimensi ketanggapan diketahui bahwa nilai kesesuaian pasien rawat jalan atau konsumen didapatkan hasil 0,99 yang berarti dikategorikan puas. Angka tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien atau konsumen sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sikap tanggap tenaga kefarmasian sangat dibutuhkan jika pasien atau konsumen membutuhkan bantuan atau jika suatu saat ada masalah yang dapat membahayakan nyawa pasien sehingga dapat menyelesaikan masalah tersebut dengan baik dan pasien tertolong. Hal tersebut akan dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan rumah sakit itu sendiri.

*Assurance* merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan juga keyakinan (Kotler, 2012). Pada tabel 2 kualitas pelayanan dimensi jaminan diketahui bahwa nilai kesesuaian pasien rawat jalan atau konsumen didapatkan hasil 1,03 yang berarti dikategorikan puas. Angka tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien atau konsumen sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

*Empathy* dalam penelitian ini meliputi pelayanan tanpa memandang status sosial pasien dan perhatian yang tulus dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Ashari Kiyai, Rattu, Maramis, & M Pangemanan, 2013). Pada tabel 2 kualitas pelayanan dimensi perhatian diketahui bahwa nilai kesesuaian pasien rawat jalan atau konsumen didapatkan hasil 1,24 yang berarti

dikategorikan puas dan dimensi perhatian memiliki nilai kesesuaian paling tinggi diantara 4 dimensi lainnya. Angka tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien atau konsumen sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

*Tangible* merupakan pelayanan yang meliputi sarana prasarana yang perlu tersedia di suatu penyedia pelayanan kesehatan yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (Eninurkhatun, Suryoputro, & Yunila Fatmasari, 2017). Pada tabel 2 kualitas pelayanan dimensi bukti langsung diketahui bahwa nilai kesesuaian pasien rawat jalan atau konsumen didapatkan hasil 1,15 yang berarti dikategorikan puas. Angka tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien atau konsumen sudah merasa bahwa fasilitas yang diberikan rumah sakit kepada pasien sudah memenuhi harapan pasien atau bahkan melampaui harapan pasien, dalam hal ini sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit diadakan untuk mendukung kualitas pelayanan rumah sakit itu sendiri. Dari hal tersebut adanya perasaan puas pada pasien atau pelanggan akan dapat memberikan banyak manfaat dan dampaknya pada jangka panjang akan lebih menguntungkan bagi suatu perusahaan (Lovelock, Christopher.H, & Wright, 2005).

### **Diagram kartesius**

Analisis diagram kartesius bertujuan mengetahui tingkat kepentingan pelayanan menurut pasien dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit. Dalam pembuatan diagram kartesius, terdapat sumbu X dan sumbu Y. sumbu X merupakan penjabaran dari nilai persepsi (kinerja) dan untuk sumbu Y merupakan penjabaran dari nilai harapan konsumen. Pada gambar 1 menunjukkan pemetaan dari masing-masing pernyataan.

#### a. 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. Berdasarkan hasil analisa pada diagram kartesius terdapat 7 item pernyataan yang masuk kedalam kuadran ini yaitu pernyataan nomor 10,11,12,14,16,26 dan 29. Berdasarkan hasil analisa semua item pernyataan yang masuk kedalam kuadran I termasuk dalam kategori puas tetapi dalam kinerjanya perlu ditingkatkan dan diperbaiki karena nilai harapan pasien masih cukup tinggi sehingga masuk kedalam kuadran I. Jika hal ini tidak diperbaiki pelayanannya kemungkinan pasien tidak mau datang ke rumah sakit tersebut dan memilih rumah sakit yang dianggap lebih baik pelayanannya.

#### b. 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 masuk kedalam kuadran II adalah pernyataan 3,5,8,13,15,17,18,20,21,22,23,25,28,30 dan 32.

#### c. 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 termasuk dalam kuadran ini adalah 2,4,6,7, 9,19,24,31 dan 33.

d. 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 masuk kedalam kuadran IV adalah 1,27,34 dan 35.

**SIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamatama Semarang mengenai tingkat kepuasan pasien dilihat dari 5 dimensi didapatkan hasil sebagai berikut: dimensi perhatian (*Emphaty*) dengan nilai gap sebesar 1,24 (puas), dimensi bukti langsung (*Tangible*) dengan nilai gap sebesar 1,15 (puas), dimensi jaminan (*Assurance*) dengan nilai gap sebesar 1,03 (puas), dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) dengan nilai gap sebesar 0,99 (puas) dan dimensi kehandalan (*Reliability*) dengan nilai gap sebesar 0,97 (puas). Jadi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang dikategorikan puas dengan nilai gap sebesar 1,07.

**UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terimakasih disampaikan kepada seluruh civitas akademika Universitas Ngudi Waluyo, Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo Richa Yuswantina, S.Farm., Apt., M.Si. pembimbing I Richa Yuswantina, S.Farm., Apt., M.Si. pembimbing II Niken Dyahariesti, S.Farm., Apt., M.Si. serta kepada pegawai dan pasien rawat jalan Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aryani, F., Husnawati, Muharni, S., Liasari, M., & Afrianti, R. (2015). *Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru*. 12(01), 101–112.
- Ashari Kiyai, A., Rattu, A. J. ., Maramis, F., & M Pangemanan, J. (2013). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado*.
- Eninurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Yunila Fatmasari, E. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Pukesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017*. 5, 33–42.
- Kemenkes. (2009a). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. *Kemenkes RI*.
- Kemenkes. (2009b). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. *Menkes*, 2(5), 255. Retrieved from ???
- Kotler, P. (2012). Principles of Marketing, 14th Edition. *Prentice Hall Int'l, New Jersey*, 12(2), 412–430.
- Lovelock, Christopher.H, & Wright, L. . (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. kelompok Gramedia, Jakarta.

- Menkes. (2009). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. *Menkes*.
- Menkes. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. *Kemenkes*.
- Mulyani, Evi. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya. *Jurnal Surya Medika*, 2(2).
- Novaryatiin, S., Ardhany, 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>