

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK INSTALASI FARMASI
RS. A KABUPATEN PEMALANG JAWA TENGAH**

NASKAH PUBLIKASI



**Oleh :
Retno Kurniasih
K 100 060 189**

FAKULTAS FARMASI


**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
SURAKARTA
2012**

PENGESAHAN NASKAH PUBLIKASI

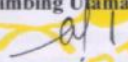
Berjudul:
**EVALUASI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN DI APOTEK INSTALASI FARMASI RS. A
KABUPATEN PEMALANG JAWA TENGAH**

Oleh :
RETNO KURNIASIH
K 100 060 189

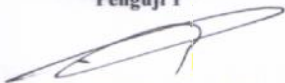
Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Dekan,


Dr. Muhammad Da'i, M.Si., Apt

Pembimbing Utama


(Dra. Nurul Mutmainah, M.Si., Apt)

Penguji I



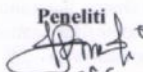
Dr.dr. EM Sutrisna, M.Kes

Penguji II



Arifah Sri Wahyuni, M.Sc., Apt

Peneliti



Retno Kurniasih

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Bismillahirrahmanirrohim

Yang bertanda tangan dibawah ini, Saya

Nama : Retno Kurniasih

NIM : K 100 060 189

Fakultas/ Jurusan : Farmasi

Jenis : Skripsi

Judul : Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pemalang Jawa Tengah

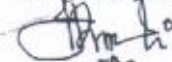
Dengan ini bahwa saya menyetujui untuk :

1. Memberikan hak bebas royalti kepada perpustakaan UMS atas penulisan karya ilmiah saya, demi pengembangan ilmu pengetahuan
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan/ mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan, serta menampilkannya dalam bentuk *softcopy* untuk kepentingan akademis kepada perpustakaan UMS, tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ Pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak perpustakaan UMS, dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam Karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 9 Agustus 2012

Yang Menyatakan



(Retno Kurniasih)

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN DI APOTEK INSTALASI FARMASI RS. A KABUPATEN
PEMALANG JAWA TENGAH**

**EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION TO OUTPATIENT
SERVICES IN RS. A INSTALLATION PHARMACY DISTRICT PEMALANG
CENTRAL JAVA**

Retno Kurniasih, Nurul Mutmainah
Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta

ABSTRAK

Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan yang diberikan di Apotek Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pemalang.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Kepuasan dinilai dengan memberikan kuisisioner kepada responden kemudian kuisisioner dianalisis secara deskriptif. Penilaian kepuasan pasien dilakukan dengan mengambil data melalui kuisisioner sebanyak 100 responden. Analisis kepuasan dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*, kemudian data ditampilkan dalam bentuk *cartesius*.

Berdasarkan hasil penilaian kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pemalang menunjukkan 8% sangat puas, 89% responden menyatakan puas dan 3% menyatakan cukup puas.

Kata kunci: Kepuasan, Pasien, Rawat jalan, Apotek, RS. A

ABSTRACT

Satisfaction is a measure that arises as a result of health services obtained after the patient compared with the perceived. The patient will be satisfied if the performance of health services obtained equals or exceeds expectations. This study aims to determine the level of patient satisfaction to outpatient services provided in the Installation of Pharmacy of RS. A Pemalang.

This type of research is descriptive. Satisfaction was assessed by giving questionnaires to the respondents and the questionnaire were analyzed descriptively. Assessment of patient satisfaction by taking the data through a questionnaire of 100

respondents. Satisfaction analysis carried out by using a Likert scale, then the data is displayed in form cartesian

Based on the respondents' satisfaction ratings of service quality in Pharmacy Installation RS. A showed 8% very satisfied, 89% of respondents said they were satisfied and 3% stated they were quite satisfied

Keywords: Satisfaction, Patient, Outpatient, Pharmacy, RS. A

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan masyarakat secara merata merupakan tanggung jawab pemerintah, swasta, dan masyarakat. Saat ini peranan swasta dan masyarakat lebih menonjol dalam penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan terbukti dengan bertambahnya rumah sakit milik swasta. Munculnya rumah sakit swasta akan menimbulkan dampak persaingan ketat antar rumah sakit. Menghadapi era persaingan yang ketat hal utama yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing mempertahankan pasar yang sudah ada. Untuk itu rumah sakit harus mampu mempertahankan kualitasnya dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien sehingga konsumen merasa puas.

Berdasarkan peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian menyebutkan bahwa 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 (Depkes RI, 2009).

Prinsip penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang harus dipegang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yaitu masyarakat puas dan nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan apotek sebagai media untuk memberikan pelayanan kesehatan haruslah dijalankan dengan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh

masyarakat. Pelayanan yang baik, perlakuan yang baik dan mendapatkan kemudahan dalam pelayanan juga menentukan kepuasan pasien (Supranto, 1997).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2004). Di sisi lain manfaat yang didapat masyarakat terhadap pelayanan kesehatan adalah kepastian dari pemerintah tentang pelayanan kefarmasian yang dilakukan berdasarkan nilai ilmiah, keadilan, kemanusiaan, dan perlindungan serta keselamatan pasien atau masyarakat yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang memenuhi standar dan persyaratan keamanan, mutu dan kemanfaatan. Kemampuan rumah sakit selama ini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya di Kabupaten Pemalang dihadapkan pada beberapa masalah klasik antara lain dana dan sumber daya manusia yang terbatas serta prasarana yang dirasa kurang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif data yang dianalisis adalah data yang diperoleh dari kuesioner yang di isi oleh masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan di apotek umum rawat jalan Instalasi Farmasi RS. A di Kabupaten Pemalang.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian ini terhadap kuesioner yang akan dibagikan kepada responden. Hal ini dilakukan agar kuesioner yang digunakan sebagai instrumen pengambilan data dapat berfungsi sesuai dengan standar yang diharapkan. Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Suatu kuesioner dianggap valid bila pertanyaan-pertanyaan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dari kuesioner tersebut.

Penelitian ini menggunakan validitas konstruk yaitu kesanggupan suatu alat ukur dalam mengukur dari konsep kepuasan yang termuat dalam kuesioner, dimana

pengujian validitas dilakukan dengan cara mencari korelasi atau hubungan antara suatu konstruksi teoritis. Teknik korelasi yang dipakai adalah teknik product moment dengan rumus sebagai berikut (Azwar, 1992)

$$r_{xy} = \frac{XY - (\bar{X})(\bar{Y})/n}{\sqrt{((\sum X^2) - (\sum X^2/n)(\sum Y^2) - (\sum Y^2/n))}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara skor butir dan skor total

X = skor butir

Y = skor total

n = jumlah angket sampel

Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila kuesioner memberikan visi relatif konsisten, stabil dari waktu- ke waktu untuk mengukur reliabilitas. pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan teknik pengukuran koefisien alpha (α), dengan rumus sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} [1 - \frac{s_j}{s_x^2}]$$

keterangan :

α = angka koefisien alpha

k = koefisien butir

s_j = 1,2,3,4

s_x^2 = variasi skor tes

Uji reliabilitas ini dilakukan dengan membandingkan nilai alpha (α) yang diperoleh dari masing - masing perhitungan validitas diatas terhadap nilai koefisien korelasi tabel. Suatu item dapat dikatakan reliabel, apabila nilai yang diperoleh positif lebih besar dari pada koefisien korelasi tabel.

Analisis Data

Setelah data dari kuesioner selesai dikumpulkan dilakukan analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan di apotek RS. A Pernalang. Tingkat harapan atau kepentingan dan kepuasan konsumen diatur dengan skala likert yang terdiri lima dari alternatif jawaban (Supranto, 1997)

Bobot nilai skala Likert dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Skala Penilaian Tingkat Harapan dan kinerja pasien rawat jalan di apotek Instalasi Farmasi RS. A Pernalang

Skala penilaian tingkat		
Harapan	Kepuasan	Bobot jawaban
Sangat berharap	Sangat puas	5
Berharap	Puas	4
Cukup berharap	Cukup puas	3
Kurang berharap	Kurang puas	2
Tidak berharap	Tidak puas	1

Analisis data dengan membandingkan nilai tingkat harapan pasien dengan nilai tingkat kepuasan pasien. adapun rumus yang digunakan sebagai berikut

$$Tk = \frac{xi}{Yi}$$

Tk : tingkat kepuasan

Xi : rerata skor penilaian kinerja (tingkat kinerja)

Yi : rerata skor penilaian kepentingan (tingkat harapan)

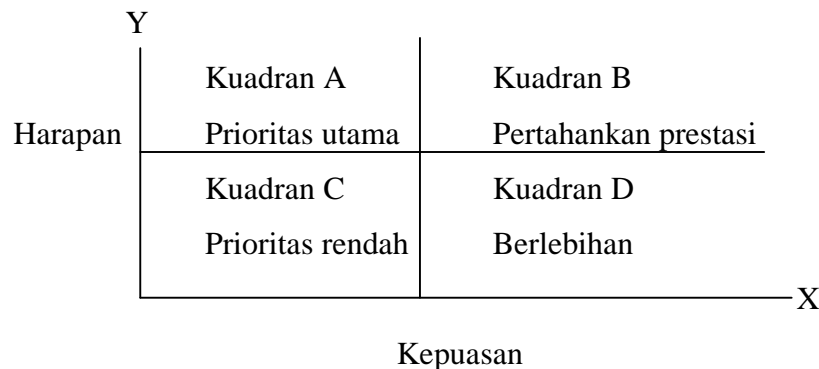
Kategori tingkat kepuasan menurut Arikunto (1992) adalah berdasarkan nilai korelasi yaitu nilai yang diperoleh setelah membandingkan nilai rerata skor kinerja atau kenyataan dengan nilai rerata skor kepentingan atau harapan. Penentuan kategori dan skala korelasi tingkat kepuasan yang telah dimodifikasi dari kategori dan skala korelasi tingkat kepuasan menurut Harianto, (2005) dapat dilihat pada tabel 2:

Tabel 2. Kategori tingkat kepuasan menurut Arikunto (1992)

Nilai korelasi	interpretasi	Tingkat kepuasan
>1	Tinggi	Sangat puas
0,77-0,99	Cukup	Puas
0,50-0,76	Agak rendah	Cukup puas
0,25-0,49	Rendah	Kurang puas
0,00-0,24	Sangat rendah	Sangat kurang puas

Untuk menjawab perumusan masalah mengenai apakah harapan konsumen terpenuhi, digunakan *Importance- Performance Analysis* atau Analisis Tingkat Harapan Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat harapan dan hasil kepuasan maka dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan kepuasan. Dengan diagram kartesius yang merupakan posisi item-item pertanyaan kuesioner yang merupakan faktor untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Diagram kartesius dengan sumbu mendatar (x) adalah nilai tingkat kepuasan konsumen dari berbagai item pertanyaan. Sumbu tegak (y) adalah nilai tingkat harapan atau kepentingan konsumen terhadap pertanyaan dari kuesioner. Selanjutnya tingkat unsur- unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius. Dapat dilihat pada Gambar 1 dibawah ini :



Gambar 1. Diagram Cartesius Importance – Performance Analysis

1. Kuadran A menunjukkan faktor- faktor yang dianggap sangat penting, namun pihak rumah sakit belum melaksanakannya sesuai harapan pasien.

2. Kuadran B menunjukkan faktor-faktor yang dianggap sangat penting telah berhasil dilaksanakan sesuai keinginan atau harapan pasien dan sangat memuaskan sehingga wajib dipertahankan.
3. Kuadran C menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pasien, pelaksanaannya dijalankan secara cukup atau biasa- biasa saja.
4. Kuadran D menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan (Supranto, 1997)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien yang mengambil obat di apotek Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pemalang. Penelitian pertama dilakukan kepada 30 responden yang digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas. Penelitian kedua dilakukan kepada 100 responden. Uji validitas dan reliabilitas dihitung menggunakan bantuan SPSS 15,0. Item - item pertanyaan dalam kuesioner dikatakan valid jika nilai korelasi butir/ item (r_{hit}) lebih besar dari nilai korelasi tabelnya (r_{tabel}) untuk jumlah responden sebesar 30, maka r_{tabel} nya sebesar 0,361 (nilai korelasi *product moment*).

Uji reliabilitas item-item pertanyaan kuesioner dalam tiap dimensi dikatakan reliabel jika nilai alphanya (α) lebih besar dari 0,6. Adapun hasil perhitungan uji validitas dan reliabilitas dari kuesioner penelitian ini ditunjukkan dalam Tabel 3.

Tabel 3: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas di Apotek Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pemalang

Dimensi	No butir	Kinerja		Harapan		Keterangan
		Angka signifikan	α ()	Angka signifikan	α ()	
Keandalan (<i>reliability</i>)	1	0,593	0,893	0,643	0,865	V, R
	2	0,641	0,893	0,591	0,865	V, R
	3	0,584	0,893	0,591	0,865	V, R
	4	0,665	0,893	0,433	0,865	V, R
	5	0,555	0,893	0,523	0,865	V, R

Daya tanggap(<i>responsiveness</i>)	6	0,705	0,893	0,432	0,865	V, R
	7	0,741	0,893	0,421	0,865	V, R
Jaminan	8	0,613	0,893	0,378	0,865	V, R
	9	0,480	0,893	0,535	0,865	V, R
Empati (<i>emphaty</i>)	10	0,676	0,893	0,688	0,865	V, R
	11	0,560	0,893	0,542	0,865	V, R
	12	0,649	0,893	0,687	0,865	V, R
	13	0,471	0,893	0,613	0,865	V, R
Bukti fisik (<i>tangible</i>)	14	0,741	0,893	0,727	0,865	V, R
	15	0,610	0,893	0,666	0,865	V, R
	16	0,666	0,893	0,712	0,865	V, R

V : Valid, R: Realiabel

Dari tabel 3, terlihat nilai korelasi hitung dari setiap butir / item pertanyaan untuk kinerja dan harapan lebih besar dari nilai korelasi kritisnya (0,361). Hal ini menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan valid untuk digunakan mengambil data. Nilai dari setiap item pertanyaan pada kinerja dan harapan juga terlihat lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner reliabel untuk digunakan mengambil data.

Gambaran Karakteristik Pasien Rawat Jalan

Tabel 4. Distribusi Karakteristik Responden pada Pasien Rawat Jalan RS. A Pernalang.

No	Karakteristik	Frekuensi	%
1	Umur		
	16-30 tahun	23	23
	30-50 tahun	50	50
	50-60 tahun	27	27
2	Jenis kelamin		
	Laki –laki	34	34
	Perempuan	66	66
3	Tingkat pendidikan		
	SD	68	68
	Menengah	23	23
	Tinggi	9	9
4	Pekerjaan		
	PNS	11	11
	Wiraswasta	13	13
	Buruh	6	6
	Tani	24	24

Karyawan	6	6
Ibu rumah tangga	37	37
Belum bekerja/pelajar	3	3

Hasil Penilaian Kinerja, Harapan dan Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pemalang

Responden adalah pasien rawat jalan yang sedang menunggu pelayanan obat di instalasi farmasi. Responden mengisi sendiri kuesioner namun ada beberapa responden yang meminta didampingi oleh peneliti untuk membantu responden memahami seluruh pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner seperti yang diharapkan peneliti.

1. Penilaian responden terhadap Kinerja dan Harapan

Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan yang ada di Apotek Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pemalang, berdasarkan analisis data dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Presentase Pernyataan Responden tentang Kinerja dan Harapan terhadap Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pemalang secara menyeluruh.

	Tingkat kinerja		Tingkat harapan	
	Jumlah responden	Presentase	Jumlah responden	presentase
Puas	94	94	Sangat berharap	2
Cukup puas	6	6	Berharap	97
			Cukup berhrap	1
Jumlah	100	100		100

Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa sebanyak 94 % responden menilai tingkat kinerja pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RS.A Kabupaten pemalang puas dan responden menyatakan pelayanan kinerja cukup puas 6%, dan pada tingkat harapan responden 2% menyatakan sangat berharap, 97% berharap dan 1% cukup berharap. Harapan – harapan pasien tersebut merupakan keyakinan pasien sebelum menerima pelayanan yang nantinya akan dijadikan acuan dalam menilai pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek.

2. Tingkat kepuasan responden

Tabel 6. Presentase Pernyataan Kepuasan Responden terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pemalang

Tingkat kepuasan pasien	Jumlah responden	Presentase
Sangat puas	8	8
Puas	89	89
Cukup puas	3	3
Jumlah	100	100

Pengukuran kepuasan dilakukan dengan membandingkan kinerja dan harapan (Santoso, 2005). Dari analisis menunjukkan bahwa 8% responden tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi RS. A dalam kategori sangat puas, 89% dalam kategori puas dan 3% dalam kategori cukup puas. Hal ini berarti responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh apotek Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pemalang.

Pengelompokan Item pertanyaan kuesioner kedalam lima dimensi

Pembahasan untuk tiap dimensi, dimaksudkan untuk mengetahui item pelayanan mana saja yang kurang memuaskan sehingga pihak rumah sakit dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Pengelompokan item pertanyaan kuesioner kedalam lima dimensi

Pelayanan	Skor kiner ja	Skor harap an	Nilai kepu san	Interpret asi
1. Dimensi Keandalan				
Petugas apotek memberikan informasi cara pakai obat kepada pasien saat menyerahkan obat dengan jelas	4,72	4,87	0,97	P
Petugas apotek memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat dengan benar	3,09	4,18	0,74	CP
Petugas apotek memberikan tulisan tentang aturan pakai obat (etiket) dengan jelas	4,86	4,56	1,07	SP
Petuga apotek memberikan informasi tentang efek samping obat yang digunakan	3,07	4,24	0,72	CP
Petugas apotek menerangkan tindakan yang	3,09	4,20	0,74	CP

dilakukan ketika lupa minum obat.

2. Dimensi Daya tanggap

Waktu menunggu obat tidak terlalu lama	3,55	4,79	0,74	CP
tersedia fasilitas nomor untuk mendapatkan pelayanan obat	4,81	4,67	1,03	SP

3. Dimensi Jaminan

Pasien yakin memperoleh obat dengan benar	4,59	4,85	0,95	P
Pasien paham dengan informasi yang diberikan oleh petugas apotek	3,59	4,82	0,74	CP

4. Dimesi Empati

Petugas apotek melayani resep tanpa memandang status sosial	4,20	3,86	1,09	SP
Petugas apotek menanggapi keluhan pasien	4,12	4,89	0,84	P
Petugas apotek memberikan informasi tentang pemantauan tentang keberhasilan obat	4,17	3,9	1,07	SP
Petugas apotek mampu mampu berkomunikasi baik dengan pasien	4,62	4,76	0,97	P

5. Bukti fisik

Suasana ruang tunggu apotek nyaman	4,49	4,74	0,95	P
Lingkungan disekitar apotek bersih	4,78	4,68	1,02	SP
Tersedia brosur tentang informasi kesehatan	3,14	4,18	0,75	CP

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

1. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Pada item petugas apotek memberikan informasi cara pemakaian obat dengan jelas responden menyatakan puas. Tulisan tentang aturan pakai obat dengan jelas responden menyatakan sangat puas, sedangkan untuk item informasi tentang

penyimpanan obat dengan benar, item petugas memberikan informasi tentang efek samping obat dan item menerangkan tindakan yang dilakukan ketika lupa minum obat responden menyatakan cukup puas.

Informasi tentang cara cara pakai obat kepada pasien saat menyerahkan obat dengan jelas hal ini merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan pengobatan dan hal tersebut akan mempengaruhi pasien dalam menggunakan obat.

2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pada item waktu menunggu obat tidak terlalu lama responden menyatakan cukup puas dan item tersedia fasilitas nomor untuk mendapatkan pelayanan obat tingkat kepuasannya adalah sangat puas. Pelayanan resep yang sangat cepat sangat dibutuhkan oleh pasien, mengingat pasien yang datang berobat adalah orang yang dalam keadaan tidak sehat sehingga pelayanan resep yang lambat akan semakin menyulitkan pasien. Pasien dilayani sesuai dengan antrian diharapkan dapat memudahkan pelayanan, karena dengan hal tersebut akan membuat pasien merasa lebih nyaman ketika menebus obat tanpa perlu berebut dengan pasien lain.

3. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pada item pasien yakin memperoleh obat dengan benar responden menyatakan puas sedangkan pasien paham dengan informasi yang diberikan oleh petugas apotek ,responden menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Petugas memastikan pasien memahami benar informasi tentang obat karena sangat mempengaruhi keberhasilan pengobatan. Jika petugas memastikan kembali informasi yang diberikan, pasien akan yakin terhadap keahlian dan profesionalisme tenaga farmasi. Karena pemberian obat dengan benar merupakan tanggung jawab tenaga farmasi.

4. Dimensi Empati (*Empathy*)

Pada item petugas apotek melayani resep tanpa memandang status sosial dan informasi tentang pemantauan keberhasilan obat responden menyatakan sangat puas.

Sedangkan pada item petugas apotek menanggapi keluhan pasien, dan petugas mampu berkomunikasi baik dengan pasien responden menyatakan puas.

Jika ada keluhan dari pasien tenaga farmasi memberikan perhatian yang sungguh-sungguh untuk penyelesaiannya dan memperlakukan pasien dengan sabar membuat pasien merasa dihargai dan dihormati karena mereka mempunyai hak untuk mengutarakan segala sesuatu yang dirasakan yang berhubungan dengan layanan kesehatan.

5. Dimensi bukti fisik

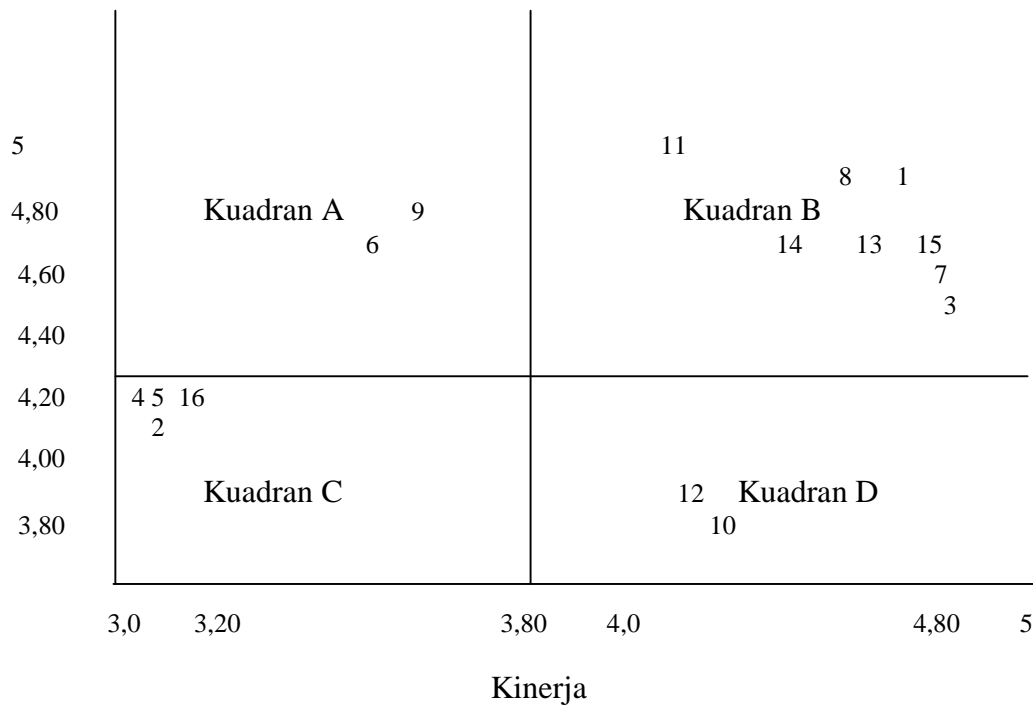
Suasana ruang tunggu apotek nyaman responden menyatakan puas, lingkungan disekitar apotek bersih responden menyatakan sangat puas dan tersedia brosur tentang informasi kesehatan diinterpretasikan cukup puas. Suasana ruang tunggu nyaman berfungsi sebagaimana mestinya membuat pasien merasa lebih nyaman ketika sedang menunggu obat di instalasi farmasi. Lingkungan disekitar apotek bersih merupakan indikator yang bisa langsung dilihat pasien.

Perbandingan antara Kinerja dan Harapan di apotek Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pemalang dalam *Diagram Cartecius* berdasarkan item pertanyaan

Pada hasil penelitian, kepuasan responden dengan membandingkan antara kinerja dan harapan pelayanan diapotek Instalasi Farmasi terhadap beberapa dimensi yang diberikan. Diagram cartesius digunakan untuk mengetahui atribut mana saja yang masuk dalam kuadran A, kuadran B, kuadran C dan kuadran D, serta membantu mengetahui atribut-atribut yang pelaksanaannya masih belum memenuhi harapan pasien rawat jalan atau sudah memenuhi harapan pasien rawat jalan (Supranto, 1997).

Berdasarkan *diagram cartesius* dari atribut-atribut atau faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di apotek Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pemalang dapat dijelaskan sebagai berikut

Harapan



Gambar 2. Perbandingan antara Kinerja dan Harapan di Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pematang.

Kuadran A

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berada dalam kuadran A ini perlu mendapat perhatian khusus atau diprioritaskan terlebih dahulu karena unsur-unsur jasa yang terdapat dalam kuadran ini sangat penting bagi pasien tetapi pihak apotek instalasi farmasi belum melaksanakan sesuai harapan pasien sehingga pasien belum merasa puas atas kinerja instalasi farmasi. Diharapkan pihak instalasi farmasi dapat meningkatkan kinerjanya sesuai harapan pasien sehingga pasien merasa puas.

Kuadran B

Kuadran B menerangkan bahwa kinerja yang dilaksanakan di Instalasi farmasi telah sesuai dengan apa yang diharapkan pasien sehingga wajib dipertahankan

Kuadran C

Menunjukkan faktor-faktor yang berada dalam kuadran C ini termasuk item yang kurang penting atau berprioritas rendah untuk pasien dan belum puas terhadap kinerjanya. Namun faktor-faktor tersebut dapat menjadi arahan dalam strategi pengembangan pelayanan jasa di apotek instalasi farmasi.

Kuadran D

Menunjukkan faktor-faktor dalam kuadran D ini termasuk item yang dinilai kurang penting bagi pasien tetapi pasien merasa puas atas pelaksanaan kinerja yang dilakukan dengan sangat baik oleh instalasi farmasi sehingga faktor ini terkesan berlebihan, meskipun demikian pihak instalasi farmasi sebagai penyedia jasa layanan kesehatan sebaliknya berusaha untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dari hasil analisis data, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pemalang 8% sangat puas, 89% puas dan 3% cukup puas.

SARAN

1. Perlunya peningkatan pelayanan waktu menunggu obat di instalasi farmasi RS. A Kabupaten Pemalang dan perlu peningkatan pemahaman informasi yang diberikan oleh petugas apotek.
2. Diharapkan pihak instalasi Farmasi dapat selalu mempertahankan kualitas pelayanan yang ada sehingga pasien tetap merasa puas pada Item pertanyaan nomor 1(pemberian informasi cara pakai obat kepada pasien dengan jelas), nomor 3(aturan pakai obat ditulis dengan jelas), nomor 7 (tersedia fasilitas nomor untuk mendapatkan pelayanan obat), nomor 8 (pasien yakin memperoleh obat dengan benar), nomor 10 (petugas apotek melayani resep tanpa memandang status sosial) nomor 11 (petugas menanggapi keluhan pasien), nomor 12 (petugas apotek

memberikan informasi tentang pemantauan keberhasilan obat) nomor 13 (petugas apotek mampu berkomunikasi secara baik dengan pasien), nomor 14 (suasana ruang tunggu apotek nyaman), 15 (lingkungan disekitar apotek bersih).

3. Walaupun harapan responden kecil namun akan lebih baik apabila dimensi tersebut dinaikkan kinerjanya karena akan menjadi nilai lebih bagi Instalasi Farmasi sehingga kepuasan pasien meningkat pada dimensi keandalan
4. Perlu dilakukan penelitian mendalam mengenai faktor- faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan sehingga mutu pelayanan perlu ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S., 1992, *Reliabilitas dan Validitas*, Sigma Alpha, Yogyakarta, hal 34-52, 140-160
- Arikunto, S., 1992, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, PT. Asdi Mahastya, Jakarta.
- Depkes RI, 2004, *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*, Keputusan Menteri Kesehatan No. 1197/ MENKES /SK/X/2004.
- Depkes RI, 2009, *Peraturan Pemerintah Nomor 51 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Jakarta.
- Harianto dan Khasanah, N., 2005, Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar Rumah Sakit Bhudi Asih Jakarta, Edisi April, *Majalah Ilmu Kefarmasian*, hal 13, Vol 11
- Pohan, I. S., 2004, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta, hal 143-144, 156
- Santoso, S, 2005, *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI: menggunakan SPSS dan Exel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* 76-78, 225-243, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

