



Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang

The Analysis Satisfaction Of Pharmacy Services To Outpatients In Rs Bhakti Wira Tamtama Semarang

Richa Yuswantina⁽¹⁾, Niken Dyahariesti⁽²⁾, Nadia Rizqi Rahmawati⁽³⁾, Nita Sukma⁽⁴⁾

⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾⁽⁴⁾Program Studi Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo, Ungaran

Email : richayuswantina@gmail.com

ABSTRAK

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 terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. 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 rawat jalan dan 100 responden rawat inap. Data yang diperoleh dihitung menggunakan metode *servqual* dan dipetakan kedalam diagram kartesius. Hasil penelitian pada rawat jalan 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) sedangkan hasil penelitian pada rawat inap nilai gap dimensi *responsiveness* (ketanggapan) sebesar 1,25 (puas), dimensi *reliability* (kehandalan) sebesar 1,27 (puas), dimensi *assurance* (jaminan kepastian) sebesar 0,80 (puas), dimensi *tangible* (wujud nyata) sebesar 1,38 (puas) dan dimensi *emphaty* (perhatian) sebesar 1,21 (puas). Kualitas pelayanan di rawat jalan dikategorikan puas dengan nilai rata-rata kenyataan 4,50 harapan 3,42 dan nilai rata-rata GAP 1,08. Kualitas pelayanan di rawat inap dikategorikan puas dengan nilai rata-rata kenyataan 4,57, nilai rata-rata harapan 3,39, dan nilai rata-rata GAP 1,18.

Kata kunci : kepuasan, *servqual*, diagram kartesius

ABSTRACT

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. 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 outpatient and inpatient. The data obtained were calculated by using the method of *servqual* and diagram kartesius to describe. The research showed that outpatient satisfaction is seen from empathy dimension is satisfied (1,25), Tangible is 1,15 (satisfied), Assurance 1,03 (satisfied), responsiveness 0,99 (satisfied) and reliability 0,97 (satisfied). And the research showed that inpatient satisfaction is seen from responsiveness dimension is satisfied (1,24). Reliability is 1,27(satisfied), assurance 0,80 (Satisfied), Tangible 1,38 (satisfied) and empathy



1,21 (satisfied). The quality of the pharmacy servant categorized as satisfied, the average reality value outpatient is of 4,50 is higher than the expectation value 3,42 and the average value of GAP 1,08. And the quality of the pharmacy servant inpatient average value of 4,57, the expectation average value 3,39, and the average value of GAP 1,18.

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

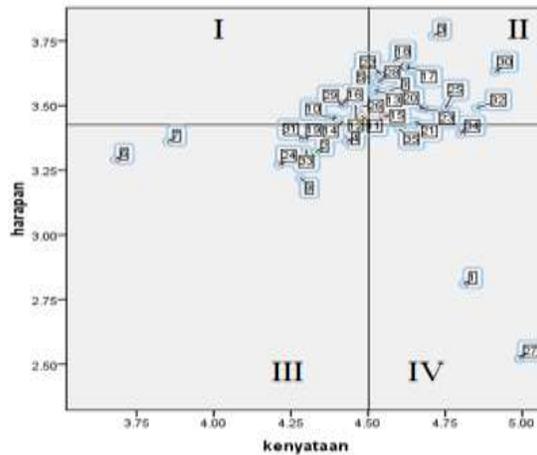
HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Karakteristik pasien Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang

Karakteristik pasien Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang	Presentase (%) (N = 200)
Usia	
17 – 25	16
26 – 35	18
36 – 45	28,5
46 – 55	22,5
56 – 65	15
Pendidikan Terakhir	
SD	11,5
SMP	15
SMA, SMK	53
D3, D4, S1	20,5
Pekerjaan	
IRT	23
Pelajar, mahasiswa	8,5
Swasta	21
Wiraswasta	18,5
Guru, PNS	16,5
Lainnya	12,5

Tabel 2. Hasil Rata-rata tiap dimensi Kepuasan pada pasien Rawat Jalan

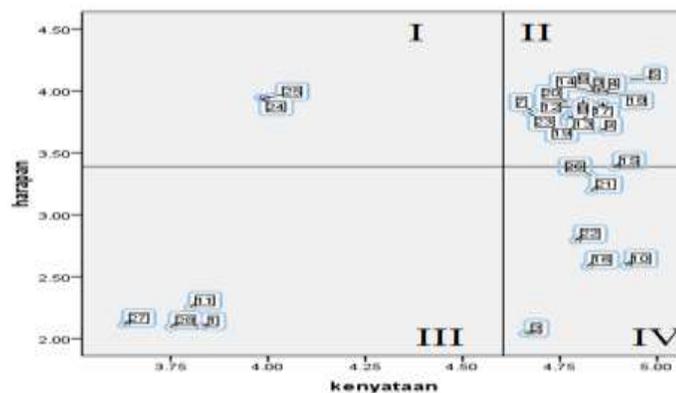
No	Indikator	Harapan	Kenyataan	Gap (kesesuaian)	Kategori
1	Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)	3,36	4,33	0,97	Puas
2	Dimensi Ketanggapan/ <i>Responsiveness</i>	3,46	4,45	0,99	Puas
3	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,51	4,54	1,03	Puas
4	Dimensi Perhatian (<i>Emphaty</i>)	3,35	4,60	1,25	Puas
5	Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	3,45	4,60	1,15	Puas
Total rata-rata		3,42	4,50	1,07	Puas



Gambar 1. Diagram Kartesius Berdasarkan Pernyataan pada pasien rawat jalan

Tabel 3. Hasil Rata-rata tiap dimensi Kepuasan pada pasien Rawat Inap

No	Indikator	Harapan	Kenyataan	Gap(kesesuaian)	Kategori
1	Dimensi Keandalan (Reliability)	3,38	4,65	1,27	Puas
2	Dimensi Ketanggapan/Responsiveness	3,59	4,83	1,24	Puas
3	Dimensi Jaminan (Assurance)	3,53	4,33	0,80	Puas
4	Dimensi Perhatian (Emphaty)	3,21	4,42	1,21	cukup puas
5	Dimensi Bukti Langsung (Tangible)	3,24	4,63	1,38	Puas
Total rata-rata		3,39	4,57	1,18	Puas



Gambar 2. Diagram Kartesius Berdasarkan Pernyataan pada pasien rawat inap



PEMBAHASAN

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pasien yang telah mendapat pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan dan Rawat Inap. Kuisioner disebar terhadap 100 pasien rawat jalan dan 100 pasien rawat inap 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 dan 100 pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang

dapat diketahui bahwa presentase tertinggi pada usia 36-45 (28,5%) 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 11,5%,

SMP dengan presentase sebanyak 15%, menengah atas (SMA/ sederajat) dengan presentase 53% dan pendidikan D3, D4 dan S1 yaitu sebanyak 20,5%. 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 200 pasien di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang dapat diketahui bahwa presentase tertinggi berdasarkan pekerjaan yaitu ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 23%, kemudian swasta dengan jumlah 21%, wiraswasta dengan jumlah 18,5%, kemudian lainnya 12,5% dan presentase terendah adalah pelajar/mahasiswa dan guru/PNS dengan jumlah 16,5%.

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 didapatkan hasil 0,97 dan pada rawat inap 1,38 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 dan 3 kualitas pelayanan dimensi ketanggapan diketahui bahwa nilai kesesuaian pasien rawat jalan didapatkan hasil 0,99 dan pada rawat inap sebesar 1,27 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 dan 3 kualitas pelayanan dimensi jaminan diketahui bahwa nilai kesesuaian pasien rawat jalan didapatkan hasil 1,03 dan rawat inap 1,24 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 dan 3 kualitas pelayanan dimensi perhatian diketahui bahwa nilai kesesuaian pasien rawat jalan atau konsumen didapatkan hasil 1,25 yang berarti dikategorikan puas. Dimensi perhatian memiliki nilai kesesuaian paling tinggi pada rawat jalan diantara 4 dimensi lainnya. Angka tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien atau konsumen sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan pada rawat inap didapatkan hasil 0,80. Dimensi perhatian pada pasien rawat inap memiliki nilai kesesuaian yang paling rendah, hal ini menjadi evaluasi bagi Instalasi Farmasi terhadap pelayanan yang sudah 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 (Eninurkhayatun, Suryoputro, & Yunila Fatmasari, 2017). Pada tabel 2 dan 3 kualitas pelayanan dimensi bukti langsung diketahui bahwa nilai kesesuaian pasien rawat jalan atau konsumen didapatkan hasil 1,15 dan pada rawat inap sebesar 1,21 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 dirumah 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 rawat jalan 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 pada rawat jalan 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.

Berdasarkan hasil analisa rawat inap, 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.

b. Kuadran II

Hasil analisa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di 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.

Sedangkan Analisa tingkat kepuasan pasien rawat inap pada kuadran II 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.

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. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien rawat jalan, pernyataan yang termasuk dalam kuadran ini adalah 2,4,6,7, 9,19,24,31 dan 33.

Sedangkan hasil pengukuran pada rawat inap pernyataan yang ada dalam kuadran ini nomer 1, 11, 28 dan 27. 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.

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.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan bahwa pernyataan yang masuk kedalam kaudran IV adalah 1,27,34 dan 35. Sedangkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien rawat inap. Pernyataan yang ada dalam kuadran ini nomer 2,10,15,16,21,22, dan 26.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang mengenai tingkat kepuasan pasien dilihat dari 5 dimensi didapatkan hasil sebagai berikut: Hasil penelitian pada rawat jalan menunjukkan bahwa nilai gap dimensi perhatian (*Emphaty*) sebesar 1,25 (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) sedangkan hasil penelitian pada rawat inap nilai gap dimensi *responsiveness* (ketanggapan) sebesar 1,24 (puas), dimensi *reliability* (kehandalan) sebesar 1,27 (puas), dimensi *assurance* (jaminan kepastian) sebesar 0,80 (puas), dimensi *tangible* (wujud nyata) sebesar 1,38 (puas) dan dimensi *emphaty* (perhatian) sebesar 1,21 (puas).

Jadi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang dikategorikan puas dengan nilai gap rata-rata pada rawat jalan sebesar 1,07 sedangkan pada rawat inap sebesar 1,18.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada seluruh civitas akademika Universitas Ngudi Waluyo, serta kepada Instalasi Farmasi 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*.
- Eninurkhatun, 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.
- Kemkes. (2009a). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. *Kemkes RI*.
- Kemkes. (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. *Kemkes*.
- 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., Ardhan, 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>