

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini kuesioner disebarakan kepada pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap. Jumlah pasien yang peneliti ambil 100 pasien untuk pasien rawat jalan dengan berbagai karakteristik yang telah ditetapkan sebelumnya sesuai dengan tujuan penelitian ini. Berikut deskripsi karakteristik responden yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner.

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat dari penyebaran kuesioner kepada 100 pasien berdasarkan jenis kelamin bahwa sebagian besar pasien yang menjadi responden berjenis kelamin perempuan (51%) sedangkan untuk pasien yang laki-laki sebesar (49%).

Tabel 2. Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Perempuan	51%
Laki-laki	49%

Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk/jasa pelayanan (Kotler, 1998). Jenis kelamin mempengaruhi persepsi dan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan termasuk pelayanan kesehatan (Sarwono, 1998). Responden yang berjenis kelamin laki-laki cenderung

memiliki rasa kepuasan pada pelayanan yang tinggi dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin perempuan. Hal ini disebabkan karena laki-laki cenderung menggunakan akal dalam melakukan sesuatu, sedangkan perempuan cenderung menggunakan perasaan. Dari hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap diperoleh data dari 100 responden yang diteliti yang berjenis kelamin laki-laki adalah (49%) dan perempuan sebanyak (51%).

2. Usia

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa pasien dengan usia 31 – 40 tahun mempunyai persentase sebesar (29%), usia 41 – 50 tahun sebesar (32%), usia > 50 tahun sebesar (28%).

Tabel 4. Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

< 21th	1%
21-30 th	10%
31-40 th	29%
41-50 th	32%
> 50 th	28%

Pengolahan data menunjukkan bahwa distribusi responden menurut umur paling banyak terdapat pada umur 41 – 50 tahun. Gunarsa (2008) mengungkapkan bahwa bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang berusia lebih tua lebih cenderung banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda. Kriteria usia seseorang menurut Depkes RI (2009), remaja (17-25 th), dewasa (26-45 th), lansia (46-65

th). Kematangan usia seseorang berada pada saat seseorang dalam usia dewasa (26-45 th). Pada saat seseorang sudah memasuki usia dewasa, cara berpikir seseorang sedang dalam masa baik baiknya dalam menggunakan logika.

3. Pendidikan Terakhir

Dalam tabel 5 menunjukkan karakteristik responden untuk pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap berdasarkan pendidikan terakhirnya:

Tabel 5. Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

SD/ sederajat	13%
SMP/ sederajat	16%
SMA/ sederajat	55%
Akademi/ diploma	7%
S 1	9%
Lainnya	0%

Dari hasil penelitian, pendidikan terakhir responden yang paling besar adalah pendidikan menengah ke atas (SMA/ sederajat) dengan nilai 55% dari 100 responden dan akademi/ diploma berada di urutan terakhir dari jenis pendidikan tersebut yaitu sebesar (7%). Jika dilihat secara umum untuk jenis pendidikan yang lebih banyak adalah lulusan SMA dan yang paling sedikit adalah akademi/ diploma. Pendidikan seseorang merupakan salah satu proses perubahan tingkah laku, semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin banyak pengetahuan serta informasi tentang kesehatan yang diketahui. Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka semakin mudah orang tersebut menerima informasi (Mantra, 2003). Dengan pendidikan tinggi, maka

seseorang akan cenderung untuk mendapat informasi baik dari orang lain maupun dari media massa. Semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak pula pengetahuan yang didapat, juga termasuk pengetahuan tentang kesehatan.

4. Pekerjaan

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa responden pada penelitian ini yang mempunyai persentase paling besar adalah kelompok responden lainnya dengan presentase sebesar (38%) kelompok lainnya ini sebagian besar merupakan pasien pensiunan serta ibu rumah tangga, sedangkan untuk kelompok responden yang memiliki persentase terbesar kedua adalah pasien yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta dengan presentase sebesar (20%).

Tabel 6. Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

PNS / POLRI / TNI	6%
Pegawai / Karyawan Swasta	15%
Wiraswasta	20%
Guru / Dosen	5%
Buruh / Petani	15%
Lainnya	38%

Dari hasil penelitian responden terhadap pekerjaan yang paling kecil persentasinya adalah yang bekerja sebagai guru/dosen dengan presentase sebesar (5%). Zaini (2001) mengungkapkan bahwa pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Jadi hubungan pekerjaan seseorang dengan kepuasan cukup berpengaruh karena

dengan mendapat pekerjaan yang layak dan jumlah pendapatan yang di atas rata-rata tentunya pasien ingin mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan hasil pendapatan dari pekerjaan tersebut.

5. Penghasilan

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa responden untuk penelitian ini untuk persentase terbesar penghasilan tiap bulan pasien instalasi farmasi satelit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap adalah yang berpenghasilan lainnya sebesar (27%).

Tabel 7. Frekuensi Berdasarkan Penghasilan Tiap Bulan Responden

Belum berpenghasilan	4%
500.000 - 1.000.000	24%
1.000.000 - 2.000.000	20%
2.000.000 - 3.000.000	19%
> 3.000.000	6%
Lainnya	27%

Tingkat pendapatan tiap bulan dapat menggambarkan tingkat perekonomian keluarga, dimana perekonomian ini sangat mempengaruhi pola kehidupan seseorang. Hal ini sesuai dengan pendapat Schiffman dan Kanuk (2004), bahwa pendidikan, pekerjaan dan jumlah pendapatan mempunyai hubungan sebab akibat. Sehingga, secara tidak langsung hal ini juga akan mempengaruhi kepuasan seseorang.

6. Jarak Tempuh

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat bahwa persentase paling besar untuk jarak rumah responden dengan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap adalah jarak > 5 km dengan presentase sebesar (33%).

Tabel 8. Frekuensi Berdasarkan Jarak Rumah Responden

< 1 km	0%
1 km	0%
2-3 km	17%
3-4 km	19%
4-5 Km	31%
> 5 km	33%

Jarak tempuh merupakan perjalanan yang ditempuh untuk menempuh suatu tujuan. Jarak tempuh seseorang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu rumah sakit. Husin (2004), menyatakan seseorang yang bertempat tinggal jauh dari fasilitas pelayanan kesehatan cenderung untuk tidak puas dibandingkan dengan yang bertempat tinggal dekat. Namun apabila pasien mengetahui kualitas pelayanan dalam suatu rumah sakit itu baik, maka pasien akan rela menempuh jarak yang jauh untuk datang berobat ke rumah sakit tersebut. Jarak tempuh adalah bagian dari karakteristik responden dalam melihat kepuasan pasien pada pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rawat Jalan.

B. Penilaian Kuisisioner

Tabel 9. Penilaian Kuesioner

No	Dimensi	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan
1	<i>Reliability</i> (Keandalan)	3,19	3,72
2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	3,06	3,69
3	<i>Assurance</i> (Kepastian)	3,11	3,81
4	<i>Empaty</i> (Empati)	3,04	3,79
5	<i>Tangible</i> (berwujud)	3,31	3,71

Penilaian kuisisioner dapat dilihat pada tabel 9, analisis data yang dilakukan dengan metode penyebaran kuisisioner diperoleh dari nilai rata-

rata tingkat kepuasan dan harapan, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dalam dimensi *Reliability* lebih rendah dibanding dengan nilai harapan pasien. Hal ini terjadi karena terdapat nilai rata-rata kepuasan yang rendah dari 8 pertanyaan yaitu 3,09 untuk atribut 5 (lampiran 5). Jumlah pasien yang sangat banyak menyebabkan petugas tidak dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Untuk dimensi *responsiveness* nilai rata-rata kepuasan jauh lebih rendah dibanding harapan pasien hal ini dikarenakan ada nilai rata-rata kepuasan yang rendah dari 8 pertanyaan yaitu 2,22 dari atribut 1 (lampiran 5). Petugas farmasi yang terbatas dengan jumlah pasien yang mengantri begitu banyak menyebabkan pasien terkadang tidak dapat menerima obat dengan tepat waktu dan harus lama menunggu antrian. Untuk dimensi *assurance* nilai rata-rata kepuasan jauh lebih rendah daripada harapan pasien, hal ini dikarenakan ada nilai yang rendah di tingkat kepuasan yaitu 2,28 yang terdapat pada atribut 5 (lampiran 5). Dalam atribut 5 dimensi *assurance* memiliki permasalahan yang mirip dengan atribut 1 pada dimensi *responsiveness* dimana terdapat pasien yang mengantri begitu banyak, sehingga pasien harus membutuhkan waktu yang cukup banyak untuk menunggu giliran mendapatkan obat. Untuk dimensi *empaty* nilai rata-rata kepuasan yang diberikan jauh lebih rendah dibanding dengan nilai rata-rata harapan, hal ini dikarenakan ada nilai rata-rata kepuasan yang rendah pada atribut 6 yaitu 2,17 (lampiran 5). Petugas yang terbatas dan pasien yang sangat banyak menyebabkan pasien harus menunggu lama. Sedangkan untuk dimensi *tangible* nilai rata-rata kepuasan cukup tinggi,

yang menunjukkan bahwa sarana prasana yang ada di ruang tunggu instalasi farmasi sudah dirasakan nyaman oleh pasien.

C. Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan teori Ari kunto tingkat kepuasan dibagi menjadi 3 kriteria yaitu puas dengan nilai tingkat kesesuaian kepuasan dengan harapan $> 75\%$, cukup puas dengan nilai tingkat kesesuaian kepuasan dengan harapan $56 - 70\%$, dan kurang puas dengan nilai tingkat kesesuaian kepuasan dengan harapan $< 56\%$. (Ari kunto, 2009).

Tabel 10. Tingkat Kesesuaian

No	Dimensi	Tingkat Kesesuaian	Tingkat Kepuasan
1	<i>Reliability</i> (Keandalan)	86,00%	Puas
2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	82,85%	Puas
3	<i>Assurance</i> (Kepastian)	81,69%	Puas
4	<i>Empaty</i> (Empati)	80,46%	Puas
5	<i>Tangible</i> (berwujud)	89,25%	Puas

Dalam mengukur tingkat kesesuaian dapat menggunakan rumus *Customer satisfaction Index* (CSI). Dari tabel 10 dapat dilihat bahwa pasien menyatakan puas, dengan nilai tingkat kesesuaian $> 75\%$ disetiap segi dimensinya. Namun jika dilihat dari setiap pertanyaan, terdapat beberapa pertanyaan yang memiliki nilai tingkat kesesuaian yang masuk dalam kriteria cukup puas yaitu pada pertanyaan no 1 dimensi *Responsiveness*, no 5 dimensi *Assurance*, dan no 6 dimensi *Empaty* (lampiran 6). Hal ini disebabkan nilai rata-rata kepuasan pasien terlalu rendah, sedangkan nilai rata-rata harapan pasien terlalu tinggi.

D. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa. *Importance and Performance Analysis* merupakan suatu bentuk diagram yang terbagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y). Sumbu X (sumbu mendatar) akan mengisi skor tingkat kinerja/kepuasan (*performance*), sedang sumbu Y (sumbu tegak) akan mengisi skor untuk tingkat kepentingan/harapan (*importance*).

Kedudukan atau posisi dari 40 atribut kualitas jasa dapat dilihat dengan menggunakan *Importance and Performance Matrix* berdasarkan skor tingkat harapan dan skor tingkat kinerja atau kepuasan dari 100 pasien Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap. Namun perlu dihitung terlebih dahulu nilai rata-rata dari skor tingkat harapan dan skor tingkat kinerja atau kepuasan yang akan diplotkan pada diagram kartesius. Sebelumnya rata-rata kinerja/kepuasan (X) dan harapan (Y) dihitung terlebih dahulu untuk membuat suatu titik potong dan menghasilkan diagram kartesius menjadi empat kuadran.

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Kepuasan (X)} &= \frac{125,65}{40} \\ &= 3,14 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Harapan (Y)} &= \frac{149,65}{40} \\ &= 3,74 \end{aligned}$$

17. Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka
18. Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya
19. Petugas farmasi dapat dipercaya
20. Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya
21. Layanan yang diberikan cepat dan tepat
22. Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat
23. Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi
24. Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan
25. Petugas farmasi memahami keperluan pasien
26. Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan
27. Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien
28. Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati
29. Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik
30. Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama
31. Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan
32. Petugas farmasi senantiasa memupuk perhatian pada kerja
33. Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik
34. Tempat duduk di farmasi mencukupi
35. Letak instalasi farmasi mudah dicapai
36. Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman
37. Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet
38. Arahan pada label obat mudah dipahami
39. Petugas farmasi cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan
40. Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit

Pada Gambar 4 terlihat bahwa letak atribut-atribut kualitas jasa yang dianalisis tersebar menjadi empat bagian yaitu kuadran A (Prioritas Utama), Kuadran B (Pertahankan Prestasi), Kuadran C (Prioritas Rendah) dan Kuadran D (Berlebihan). Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Atribut-atribut kualitas jasa yang berada dalam kuadran ini dianggap paling penting dan memiliki hubungan kuat terhadap kepuasan pelanggan atau pasien. Karena pasien memiliki harapan yang besar terhadap keberadaan atribut-atribut ini serta atribut-atribut tersebut dinilai sangat penting oleh pelanggan atau pasien, tetapi kinerja yang dihasilkan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap dinilai masih belum memuaskan bagi pasien. Maka, penanganan terhadap atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini perlu diprioritaskan dan ditingkatkan. Apabila tidak ditingkatkan dan diprioritaskan maka dapat berdampak berpindahannya pasien ke rumah sakit lain yang dirasa lebih memuaskan kebutuhan mereka. Atribut-atribut kualitas jasa yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a. Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan (atribut 2)

Dalam memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan oleh petugas farmasi dianggap kurang memuaskan oleh pasien. Hal ini dapat terjadi karena pasien yang mengantri di instalasi farmasi satelit rawat jalan RSUD Cilacap terlalu banyak, sehingga petugas farmasi tidak sempat memberikan keterangan tentang penggunaan obat.

- b. Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis / seharusnya obat yang harus diminum (atribut 5)

Hal ini dianggap penting oleh pasien, penjelasan tentang dosis memang penting agar tidak terjadi kesalahan jumlah dosis pada saat pasien minum obat. Akan tetapi keadaan pada instalasi farmasi satelit rawat jalan RSUD Cilacap terlalu ramai, sehingga petugas farmasi hanya memberikan informasi terkait dosis secara singkat.

- c. Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi (atribut 9)

Hal ini banyak dikeluhkan oleh pasien, karena sering kali pasien harus menunggu sangat lama untuk mendapatkan obat yang sedang ditebus oleh pasien. Hal ini terjadi karena pasien yang antri di instalasi farmasi satelit rawat jalan RSUD Cilacap terlalu banyak dan pasien tidak diberi nomor antrian, hanya diberi nomor resep saja. Sehingga terkadang pasien yang telah datang terlebih dahulu, mendapatkan obat belakangan.

- d. Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka (atribut 17)

Harapan pasien akan obat yang diterima dapat menyembuhkan mereka sangat tinggi dan pasien merasa kurang terhadap kepuasan yang didapatkan. Akan tetapi, jika dilihat pada nilai rata-rata kepuasan pasien pada atribut nomor 17 dengan nilai rata-rata kepuasan terhadap seluruh pertanyaan tidak terlampau jauh yaitu 3,11 dengan 3,14.

- e. Layanan yang diberikan cepat dan tepat (atribut 21)

Pernyataan ini hampir mirip dengan pernyataan pada atribut 9. Banyak pasien yang mengeluhkan hal ini, sama seperti pernyataan atribut 9 hal ini disebabkan karena pasien yang menebus obat pada instalasi farmasi satelit rawat jalan RSUD Cilacap sangat banyak dan pasien tidak diberikan nomor antrian hanya diberikan nomor resep, hal ini menyebabkan pasien yang datang ke instalasi farmasi rawat jalan terlebih dahulu dapat menunggu lebih lama dari pasien yang datang sesudahnya. Dan banyak pasien yang mengeluhkan hal tersebut.

- f. Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan (atribut 26)

Pasien memiliki harapan yang tinggi terkait hal ini dan kepuasan pasien terhadap atribut ini dirasa kurang. Karena pasien mengaku biasanya dokter yang memiliki peran lebih terhadap pemantauan keluhan pasien dan peran petugas farmasi terkait hal tersebut dianggap kurang.

- g. Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama (atribut 30)

Pernyataan ini mirip dengan atribut 9 dan atribut 21 terkait pasien sering kali harus menunggu sangat lama untuk mendapatkan obat. Alasannya sama seperti atribut 9 dan 21 yaitu keadaan instalasi farmasi rawat jalan RSUD Cilacap yang selalu ramai dan

pasien tidak mendapatkan nomor antrian, melainkan hanya mendapatkan nomor resep.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang terletak pada kuadran B merupakan atribut-atribut yang kualitas jasanya perlu dipertahankan atau ditingkatkan, sehingga pasien merasa puas. Karena tingkat kinerja pada umumnya telah sesuai dengan tingkat harapan pasien. Atribut-atribut kualitas jasa yang berada pada kuadran ini berjumlah 12 atribut, antara lain :

- a. Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat (atribut 1)

Pada atribut ini pasien memiliki harapan serta kepuasan yang tinggi. Karena pasien menganggap pernyataan tersebut penting dan petugas farmasi sudah melakukan hal tersebut dengan baik. Sehingga, atribut 1 ini perlu dipertahankan prestasinya.

- b. Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat (atribut 4)

Petugas farmasi sudah memberi penjelasan tentang cara penyimpanan obat dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan kepuasan pasien yang tinggi terhadap atribut 4 ini, pasien juga menganggap hal tersebut penting, sehingga pasien memberikan harapan yang tinggi pula pada atribut 4 ini.

- c. Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya (atribut 18)

Pada atribut ini pasien memiliki harapan yang tinggi serta kepuasan yang tinggi pula. Karena pasien menginginkan kesembuhan serta pasien juga merasakan kesembuhan setelah mendapatkan obat dari instalasi farmasi rawat jalan RSUD Cilacap. Sehingga pasien yakin obat yang diterimanya sudah benar.

d. Petugas farmasi dapat dipercaya (atribut 19)

Pasien merasa petugas farmasi dapat dipercaya karena pasien memiliki kepuasan yang tinggi terhadap hal tersebut. Pasien juga memiliki harapan yang tinggi terhadap hal tersebut. Keadaan ini sudah baik, jadi harus dipertahankan prestasinya.

e. Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya (atribut 20)

Pasien menginginkan mutu yang baik terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Cilacap. Hal ini dibuktikan dengan harapan yang tinggi pada atribut ini. Pasien juga sudah merasa puas pada kualitas mutu pelayanan di instalasi rawat jalan RSUD Cilacap, karena kepuasan pasien terhadap atribut ini juga tinggi. Sehingga prestasi pada atribut ini perlu dipertahankan.

f. Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi (atribut 23)

Pasien merasa privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi. Hal ini dibuktikan dengan kepuasan pasien yang tinggi terhadap atribut ini. Dan pasien juga memiliki harapan yang

tinggi terhadap hal ini karena pasien ingin privasi informasi tentang mereka tetap terjaga.

- g. Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan (atribut 24)

Pasien merasa petugas farmasi di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Cilacap sudah memiliki wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan kepuasan pasien yang tinggi terhadap atribut ini. Pasien juga memiliki harapan yang tinggi pada atribut ini karena pasien merasa petugas farmasi harus memiliki wawasan yang tinggi serta kecakapan dalam memberikan pelayanan.

- h. Petugas farmasi memahami keperluan pasien (atribut 25)

Pasien merasa petugas farmasi sudah memahami keperluan pasien. Hal ini dibuktikan dengan kepuasan pasien yang tinggi terhadap atribut ini. Dan pasien juga memiliki harapan yang tinggi terhadap hal ini karena pasien merasa petugas farmasi perlu memahami apa yang dibutuhkan oleh pasien.

- i. Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati (atribut 28)

Pasien merasa petugas farmasi sudah memberikan pelayanan dengan sepenuh hati. Hal ini dibuktikan dengan kepuasan pasien yang tinggi terhadap atribut ini. Pasien juga memiliki harapan yang tinggi pada atribut ini karena hal tersebut merupakan suatu pemberian yang tulus ikhlas dari petugas farmasi,

sehingga hal tersebut memberikan sesuatu yang positif baik kepada pasien maupun kepada petugas farmasi sendiri.

- j. Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan (atribut 31)

Pasien merasa petugas farmasi sudah mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan. Hal tersebut dibuktikan dengan kepuasan pasien yang tinggi terhadap atribut ini. Pasien juga memiliki harapan yang tinggi terhadap atribut ini, maka atribut ini perlu dipertahankan prestasinya.

- k. Petugas farmasi senantiasa memupuk perhatian pada kerja (atribut 32)

Pasien merasa petugas farmasi sudah memupuk perhatian pada kerja. Petugas farmasi selalu memberikan perhatian pada pasien saat bekerja, atribut ini masuk dalam dimensi empati. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian terhadap atribut ini memiliki nilai kepuasan yang tinggi. Pasien juga memiliki harapan yang tinggi terhadap atribut ini, sehingga atribut ini perlu dipertahankan prestasinya.

- l. Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik (atribut 33)

Pasien merasa petugas farmasi sudah berpenampilan rapi dan menarik. Hal ini dapat dilihat dari kepuasan pasien yang tinggi terhadap hal tersebut. Pasien juga memiliki harapan yang tinggi

terhadap atribut ini, sehingga atribut ini perlu dipertahankan prestasinya.

m. Tempat duduk di farmasi mencukupi (atribut 34)

Pasien merasa tempat duduk di instalasi farmasi RSUD Cilacap sudah mencukupi. Hal ini dibuktikan dengan kepuasan pasien yang tinggi terhadap atribut ini. Pasien juga memiliki harapan yang tinggi terhadap atribut ini, sehingga atribut ini perlu dipertahankan prestasinya.

n. Letak instalasi farmasi mudah dicapai (atribut 35)

Pasien menginginkan letak instalasi farmasi yang mudah dicapai. Hal ini dapat dilihat dari harapan pasien yang tinggi terhadap atribut ini. Pasien juga merasa letak instalasi farmasi rawat jalan di RSUD Cilacap ini mudah dicapai, karena kepuasan pasien terhadap atribut ini sudah tinggi. Maka, atribut ini perlu dipertahankan prestasinya.

o. Arahan pada label obat mudah dipahami (atribut 38)

Pasien menginginkan arahan label obat mudah dipahami agar tidak terjadi kesalahan pada saat minum obat. Hal ini dapat dilihat dari harapan pasien yang tinggi pada atribut ini. Pasien juga merasa arahan pada label obat dari instalasi farmasi rawat jalan RSUD Cilacap mudah dipahami. Hal tersebut dibuktikan dari kepuasan pasien yang tinggi pada atribut ini, maka atribut ini perlu dipertahankan prestasinya.

- p. Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit (atribut 40)

Pasien menginginkan semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit. Hal tersebut dibuktikan dengan harapan pasien yang tinggi terhadap atribut ini. Pasien juga sudah merasa semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit. Hal ini dibuktikan dengan kepuasan pasien yang tinggi terhadap atribut ini. Maka, atribut ini perlu dipertahankan prestasinya.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut yang terletak pada kuadran C merupakan atribut-atribut yang kualitas pelayanannya dinilai konsumen kurang penting dan pada kenyataan tingkat kepuasan pasien serta tingkat kinerja RSUD Cilacap terhadap atribut-atribut kualitas jasa tersebut tergolong rendah. Sama seperti kuadran A yang memiliki tingkat kinerja rendah. Bedanya adalah bahwa atribut-atribut di kuadran A memiliki tingkat harapan yang tinggi sehingga perlu diprioritaskan kinerjanya, sedangkan tingkat harapan di kuadran C rendah sehingga prioritas juga menjadi rendah, walaupun harus tetap diperhatikan pelaksanaan kinerjanya. Adapun atribut-atribut kualitas jasa yang termasuk kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti (atribut 10)

Prosedur penyampaian informasi di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Cilacap dinilai memiliki kinerja yang kurang oleh pasien karena nilai rata - rata kinerja/kepuasan pada atribut ini lebih rendah dari nilai rata-rata kepuasan/kinerja secara keseluruhan, walaupun nilai rata-rata kinerja/kepuasan pada atribut ini tidak terlalu jauh dari nilai rata-rata total kinerja/kepuasan yaitu 3,12 dengan 3,14. Sedangkan nilai harapan pasien pada atribut ini juga rendah, hal ini mungkin terjadi karena pasien sudah merasa cukup dengan arahan label obat yang mudah dipahami.

- b. Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan (atribut 14)

Atribut ini dinilai pasien tidak begitu penting karena pasien memiliki harapan yang rendah pada atribut ini. Menurut pasien apabila ada persoalan terkait pengobatan, pasien dapat langsung menanyakannya pada kaunter tempat pasien mengambil obat. Kepuasan pasien pada atribut ini juga rendah, karena memang tidak disediakan kaunter informasi jika ada persoalan tentang pengobatan akan tetapi apabila pasien memiliki masalah terkait pengobatan pasien dapat menanyakan langsung pada kaunter tempat pengambilan obat.

- c. Tahap kedisiplinan petugas farmasi memuaskan (atribut 16)

Pasien menilai tahap kedisiplinan petugas farmasi di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Cilacap berada di bawah rata -

rata total kinerja/kepuasan serta pasien memiliki harapan yang rendah pula terhadap atribut ini, sehingga prioritas juga menjadi rendah walaupun harus tetap diperhatikan pelaksanaan kerjanya.

- d. Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien (atribut 27)

Pasien menilai petugas farmasi tidak perlu terlalu memberikan perhatian kepada pasien. Karena pasien sudah merasa diperhatikan selama memulai berobat oleh petugas farmasi. Hal ini dibuktikan dengan harapan pasien yang rendah pada atribut ini. Kepuasan pasien pada atribut ini juga rendah.

- e. Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik (atribut 29)

Pasien memiliki harapan yang rendah pada atribut ini, hal ini mungkin terjadi karena pasien sudah merasa cukup dengan arahan label obat yang mudah dipahami. Pasien juga memiliki kepuasan yang rendah terhadap atribut ini.

4. Kuadran D

Atribut-atribut yang terletak pada kuadran D merupakan atribut-atribut kualitas pelayanan jasa RSUD Cilacap yang mempunyai tingkat kinerja yang sangat memuaskan dan dianggap sangat baik oleh pelanggan/pasien, atribut-atribut kualitas jasa ini memiliki tingkat harapan yang lebih rendah dari nilai rata-rata harapan pasien secara keseluruhan. Adapula atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a. Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis / seharusnya obat yang harus diminum (atribut 3)

Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis obat yang harus diminum, kinerja ini dianggap sangat memuaskan karena petugas farmasi telah menyampaikan dosis obat yang harus diminum dengan baik hal ini dilakukan dengan tujuan agar obat tersebut diminum dengan dosis yang tepat, sehingga obat aman dikonsumsi oleh pasien.

- b. Kegiatan administrasi tampak lebih teratur (atribut 6)

Kegiatan administrasi di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Cilacap sudah tampak lebih teratur. Kinerja ini dianggap sangat memuaskan karena kegiatan administrasi di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Cilacap sudah tampak lebih teratur. Hal ini membuat pasien lebih mudah dalam memahami dan melakukan kegiatan administrasi pada saat pengambilan obat.

- c. Pelayanan apotek sesuai dengan biaya atau premi yang dibayar (atribut 7)

Kinerja ini dianggap sangat memuaskan karena pasien merasa pelayanan apotek sudah sesuai dengan biaya atau premi yang dibayar, sehingga membuat pasien puas dan tidak merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan oleh apotek RSUD Cilacap.

- d. Prosedur untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami (atribut 8)

Pasien merasa prosedur untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami, kinerja ini dianggap sangat memuaskan oleh pasien.

- e. Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien (atribut 11)

Pasien merasa petugas farmasi sudah memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien. Kinerja ini dianggap sangat memuaskan oleh pasien karena pasien senang apabila terdapat keluhan petugas farmasi dapat memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan tersebut.

- f. Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi (atribut 12)

Pasien merasa petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi. Pasien sangat senang akan hal ini, kinerja ini dianggap sangat memuaskan oleh pasien.

- g. Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien (atribut 13)

Pasien melihat petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien. Hal ini membuat pasien menyukai pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Cilacap. Kinerja ini dianggap sangat memuaskan oleh pasien.

- h. Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal (atribut 15)

Pasien merasa petugas farmasi sudah hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal. Karena instalasi farmasi rawat jalan RSUD Cilacap buka 24 jam, maka petugas farmasi selalu hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal. Kinerja ini dianggap sangat memuaskan oleh pasien.

- i. Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat (atribut 22)

Pasien merasa petugas farmasi sudah bersifat ramah dan sopan saat memberikan obat. Hal ini membuat pasien senang berobat ke RSUD Cilacap. Kinerja ini dianggap sangat memuaskan oleh pasien.

- j. Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada di ruang tunggu membuat nyaman (atribut 36)

Pasien merasa fasilitas seperti AC, kipas angin, maupun TV sudah ada di ruang tunggu dan membuat pasien nyaman. Pasien senang akan fasilitas tersebut, kinerja ini dianggap memuaskan oleh pasien.

- k. Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet (atribut 37)

Pasien merasa instalasi farmasi sudah memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir, dan toilet. Hal tersebut membuat pasien merasa nyaman, kinerja ini dianggap sangat memuaskan oleh pasien.

1. Petugas farmasi cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan (atribut 39)

Pasien merasa petugas farmasi sudah cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan. Pasien sangat menyukai hal tersebut, kinerja tersebut dianggap memuaskan oleh pasien.