

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Karakteristik Responden

Penyebaran kuesioner pada penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah. Kuesioner dibagikan kepada 109 responden dengan berbagai karakteristik yang telah ditetapkan sebelumnya. Jumlah anggota sampel yang paling tepat digunakan dalam penelitian tergantung pada tingkat ketelitian atau kesalahan yang dikehendaki. Tingkat ketelitian atau kepercayaan yang dikehendaki sering tergantung pada sumber dana, waktu dan tenaga yang tersedia. Untuk menetapkan jumlah sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat presisi 10% atau tingkat kepercayaan 90%. Di dalam pedoman penentuan jumlah sampel, sebaiknya ukuran sampel diantara 30 sampai dengan 500 (Roscoe dalam Sekaran, 2006).

Cara pengambilan sampel atau responden dilakukan secara *purposive sampling*, dengan kata lain konsumen yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi dapat dijadikan responden dalam penelitian ini. Yang dimaksud dengan responden dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien peserta JKN yang telah merasakan pelayanan kefarmasian rawat jalan di RSJD Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah. Dalam penelitian ini responden akan dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan status kepesertaan JKN (PBI/non PBI). Berikut adalah karakteristik dari 109 responden yang dapat dilihat dalam tabel 3 :

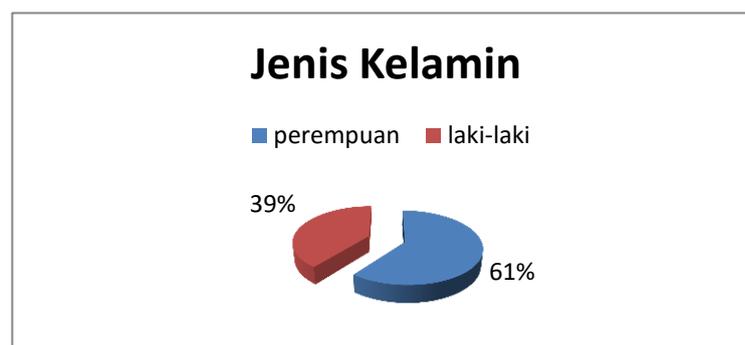
**Tabel 3.** Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Jumlah		Nilai P	Nilai R
		N	Persentase (%)		
<b>1. Jenis Kelamin</b>					
	Perempuan	66	61%	0,362	-0,088
	Laki-laki	43	39%		
<b>2. Usia</b>					
	18-25 tahun	8	7%	0,182	-0,129
	26-35 tahun	12	11%		
	36-45 tahun	23	21%		
	46-55 tahun	27	25%		
	>56 tahun	39	36%		
<b>3. Tingkat Pendidikan Terakhir</b>					
	Tidak Sekolah	0	0%	0,561	0,056
	SD	7	6%		
	SMP	22	20%		
	SMA	48	44%		
	Akademi	6	6%		
	Perguruan Tinggi	26	24%		
<b>4. Pekerjaan</b>					
	Tidak Bekerja	6	5%	0,340	0,092
	Petani/Buruh Swasta	20	18%		
	PNS/TNI/POLRI	30	28%		
	Pelajar/Mahasiswa	17	16%		
	Lain-lain	5	5%		
		31	28%		
<b>5. Status Kepesertaan JKN</b>					
	PBI	23	21%	0,602	-0,050
	Non PBI	86	79%		

Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan responden, maka dilakukan analisis korelasi. Pada penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan responden digunakan analisis korelasi *Spearman Test*. Dari hasil analisis korelasi didapatkan data signifikansi (P) dan koefisien korelasi (R). Nilai signifikansi digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan

antara dua variabel yaitu karakteristik responden dan tingkat kepuasan responden. Apabila nilai signifikansi ( $P$ )  $< 0,05$ , artinya kedua variabel tersebut berkorelasi atau berhubungan signifikan dan jika nilai signifikansi ( $P$ )  $> 0,05$  artinya kedua variabel tidak berkorelasi atau tidak berhubungan secara signifikan. Sedangkan koefisien korelasi ( $R$ ) digunakan untuk mengetahui kekuatan dan arah korelasi. Nilai koefisien korelasi  $0,00$  s/d  $0,25$  menunjukkan korelasi yang sangat lemah,  $0,26$  s/d  $0,50$  menunjukkan korelasi yang cukup,  $0,51$  s/d  $0,75$  menunjukkan korelasi yang kuat,  $0,76$  s/d  $0,99$  menunjukkan korelasi yang sangat kuat, dan nilai koefisien korelasi  $1,00$  menunjukkan korelasi yang sempurna. Nilai koefisien korelasi yang menunjukkan tanda positif (+) artinya korelasi kedua variabel berjalan searah, sedangkan nilai koefisien korelasi yang menunjukkan tanda negatif (-) artinya korelasi kedua variabel berjalan tidak searah.

### 1. Jenis Kelamin



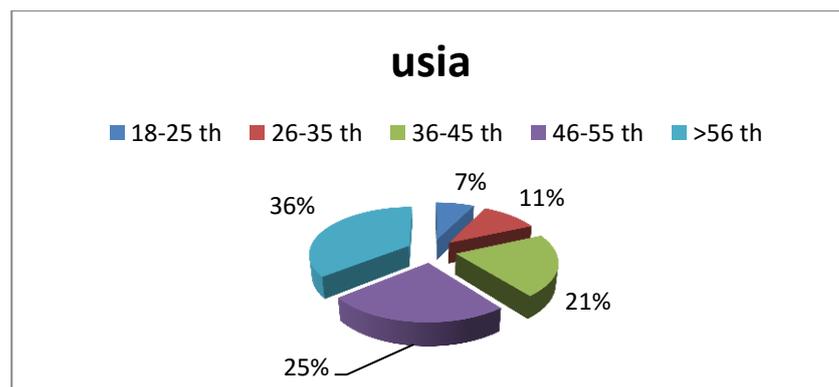
**Gambar 4.** Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan gambar 4 dapat diketahui bahwa dari total 109 responden, 66 responden (61%) merupakan responden perempuan dan 43 responden

(39%) merupakan responden laki-laki. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan.

Menurut Afolabi *et al* di Nigeria (2013) jenis kelamin dapat mempengaruhi skala item kepuasan pada pelayanan kefarmasian secara signifikan. Berbeda dengan hasil analisis korelasi antara tingkat kepuasan dan jenis kelamin yang menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan dan jenis kelamin responden.

## 2. Usia



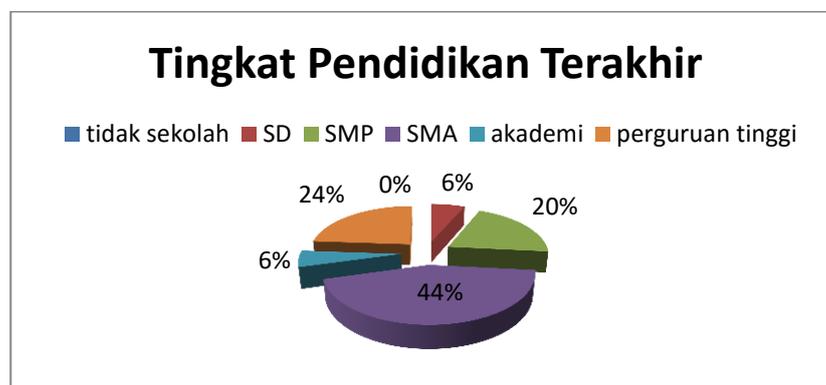
**Gambar 5.** Jumlah responden berdasarkan usia

Berdasarkan gambar 5 dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia lebih dari 56 tahun, yaitu sebesar 39 responden (36%) dari total 109 responden. Untuk mendukung kebijakan peningkatan dimensi kualitas pelayanan agar lebih meningkatkan kepuasan konsumen, maka diperlukan suatu pengelompokan usia. Menurut Depkes RI 2009 pengelompokan usia dibagi menjadi 5 (lima) rentang usia, yaitu rentang usia 18-25 tahun merupakan masa remaja akhir, rentang usia 26-35 tahun merupakan masa dewasa awal, rentang usia 36-45 tahun merupakan masa dewasa akhir,

rentang usia 46-55 tahun merupakan masa lanjut usia awal, dan rentang usia lebih dari 56 tahun merupakan masa lanjut usia akhir.

Responden dengan rentang usia lebih dari 56 tahun atau lanjut usia akhir menjadi mayoritas responden yang datang di Instalasi Farmasi Rawat jalan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi provinsi Jawa Tengah. Hal tersebut dikarenakan meningkatnya penyakit degeneratif, penyakit kronik, penyakit yang membutuhkan waktu perawatan yang lama dan penyakit yang tidak bisa disembuhkan (terminal). Menurut Supadmi (2013) kondisi-kondisi tersebut berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan. Tetapi, dari hasil analisis korelasi yang dilakukan menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan responden dengan usia responden terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di instalasi farmasi rawat jalan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi provinsi Jawa Tengah.

### 3. Tingkat Pendidikan Terakhir

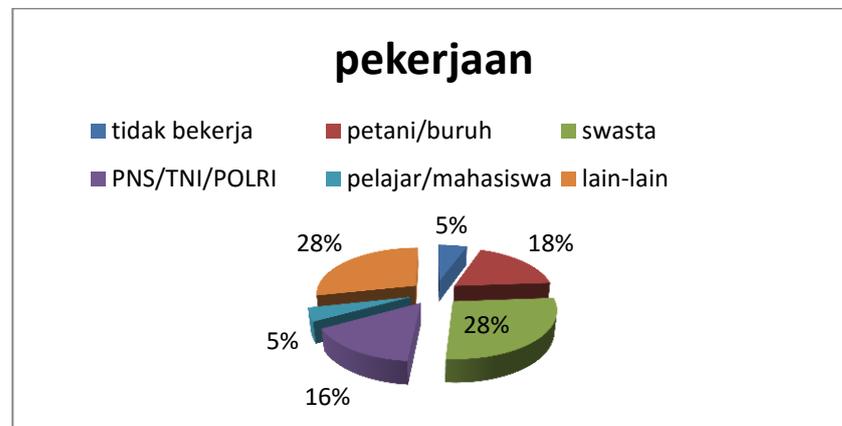


**Gambar 6.** Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir

Berdasarkan gambar 6 dapat diketahui bahwa dari 109 responden sebagian besar tingkat pendidikannya adalah tingkat SMA, yaitu sebesar 48 responden (44 %). Sedangkan respondeng dengan tingkat pendidikan SD sebesar 7 responden (6%), tingkat SMP 22 responden (20%), tingkat akademi 6 responden (6%), dan tingkat perguruan tinggi sebesar 26 responden (24%). Dari gambar 5 tersebut diketahui tidak ada responden yang tidak bersekolah atau dengan kata lain responden yang tidak bersekolah sebesar 0%.

Kepedulian seseorang terhadap kesehatan pribadinya dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan yang semakin tinggi. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi tuntutan dan harapan mereka terhadap pelayanan kefarmasian yang dibutuhkan (Nita *et al*, 2008). Tetapi, dari hasil analisis korelasi pada penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan responden dengan tingkat pendidikan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi provinsi Jawa Tengah.

#### 4. Pekerjaan



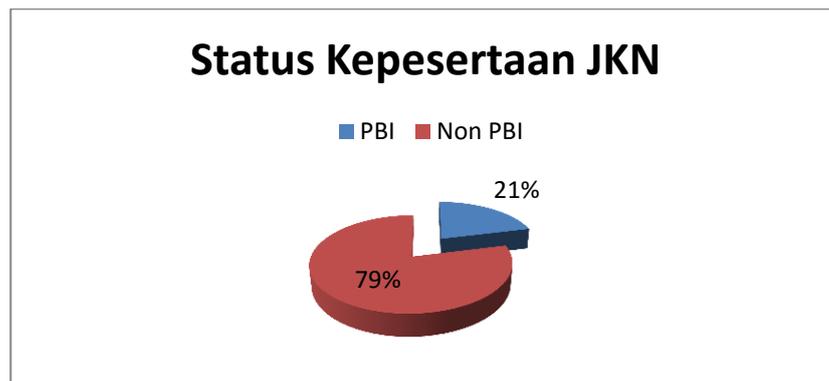
**Gambar 7.** Jumlah responden berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan gambar 7 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta dengan jumlah 30 responden (28%) dan pekerjaan lain dengan jumlah 31 responden (28%). Sedangkan yang tidak bekerja sebesar 6 responden (5%), responden bekerja sebagai petani/buruh sebesar 20 responden (18%), responden bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI sebesar 17 responden (16%), dan responden yang masih pelajar/mahasiswa sebesar 5 responden (5%).

Berdasarkan penelitian Lee *et al* di Korea (2015) menunjukkan bahwa bukan jenis pekerjaan yang memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan tetapi jumlah pendapatan seseorang yang memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian tersebut sejalan dengan hasil analisis korelasi yang dilakukan pada penelitian ini, dari hasil analisis korelasi diketahui bahwa jenis pekerjaan responden

dengan tingkat kepuasan responden tidak memiliki hubungan yang signifikan.

## 5. Status Kepesertaan JKN



**Gambar 8.** Jumlah responden berdasarkan status kepesertaan JKN

Berdasarkan gambar 8 dapat diketahui bahwa dari 109 responden, 86 responden (79%) merupakan peserta JKN non PBI. Sedangkan sebanyak 23 responden merupakan peserta JKN PBI. Dari hasil analisis korelasi pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan responden dengan status kepesertaan JKN responden.

## B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Sebelum melakukan penelitian menggunakan kuesioner salah satu langkah yang harus dilakukan yaitu melakukan uji validitas dan reliabilitas. Untuk mengetahui apakah item-item pertanyaan dalam kuesioner valid, konsisten, dan layak digunakan maka harus dilakukan uji

validitas. Dalam penelitian ini menggunakan 30 responden untuk melakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

Kuesioner yang diuji validitas dan reliabilitas terdiri dari 29 item pertanyaan. Dimana dimensi keandalan (*Reliability*), dimensi daya tanggap (*Responsiveness*), dan dimensi empati (*Emphaty*) masing-masing diwakili oleh 5 item pertanyaan. Sedangkan dimensi kepastian (*Assurance*) dan dimensi berwujud (*Tangible*) masing-masing diwakili oleh 7 item pertanyaan. Dalam uji validitas ini diketahui bahwa ada 3 item pertanyaan yang tidak valid dari 29 item pertanyaan. Berikut adalah hasil uji validitas kuesioner yang ditunjukkan dalam tabel 4.

**Tabel 4.** Hasil Uji Validitas Kuesioner

No	Pertanyaan	Uji validitas			
		kinerja		Harapan	
		r hitung	ket	r hitung	Ket
<b>Dimensi keandalan (<i>Reliability</i>)</b>					
1.	Petugas farmasi menjelaskan cara penggunaan obat	0,470	Valid	0,620	Valid
2.	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis / seharusnya obat yang diminum	0,572	Valid	0,567	Valid
3.	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	0,664	Valid	0,692	Valid
4.	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	0,581	Valid	0,565	Valid
5.	Prosedur untuk mendapatkan obat di instalasi farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami	0,285	Tdk valid	0,310	Tdk valid

<b>Dimensi daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>					
1.	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	0,766	Valid	0,592	Valid
2.	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	0,539	Valid	0,701	Valid
3.	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit	0,726	Valid	0,801	Valid
4.	Petugas farmasi Nampak terampil semasa pelayanan pasien	0,838	Valid	0,775	Valid
5.	Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan	0,409	Valid	0,532	Valid
<b>Dimensi kepastian (<i>Assurance</i>)</b>					
1.	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka	0,435	Valid	0,570	Valid
2.	Petugas farmasi dapat dipercaya	0,808	Valid	0,753	Valid
3.	Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya	0,607	Valid	0,713	Valid
4.	Layanan yang diberikan cepat dan tepat (berdasarkan waktu pelayanan maksimum yang ditetapkan oleh rumah sakit)	0,812	Valid	0,150	Tdk valid
5.	Petugas farmasi ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	0,607	Valid	0,511	Valid
6.	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	0,812	Valid	0,743	Valid
7.	Petugas farmasi mempunyai kecakapan dalam memberikan pelayanan	0,371	Valid	0,719	Valid

<b>Dimensi berwujud (<i>Tangible</i>)</b>					
1.	Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik	0,723	Valid	0,703	Valid
2.	Tempat duduk di ruang tunggu instalasi farmasi mencukupi	0,674	Valid	0,534	Valid
3.	Letak instalasi farmasi di rumah sakit yang mudah dicapai	0,688	Valid	0,755	Valid
4.	Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV yang ada di ruang tunggu membuat nyaman	0,788	Valid	0,738	Valid
5.	Arahan pada label obat mudah dipahami	0,511	Valid	0,400	Valid
6.	Petugas farmasi cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan	0,717	Valid	0,516	Valid
7.	Semua obat yang ada pada resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit	0,415	Valid	0,308	Tdk valid

Apabila suatu item pertanyaan dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, maka dapat dikatakan bahwa kuesioner tersebut valid (Priyanto, 2010). Terdapat 3 item pertanyaan yang tidak valid berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan terhadap 30 responden, dimana 3 item pertanyaan tersebut memiliki nilai  $r$  hitung < 0,361. Dimensi keandalan (*Realibility*) ada satu item pertanyaan yang digugurkan yaitu item pertanyaan nomor 5, dimensi kepastian (*Assurance*) ada satu item pertanyaan yang digugurkan yaitu item pertanyaan nomor 4, dan dimensi berwujud (*Tangible*) ada satu item pertanyaan yang digugurkan yaitu item pertanyaan nomor 7.

## 2. Uji Reliabilitas

Untuk memastikan bahwa instrument yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama, maka perlu dilakukan uji reliabilitas (Sugiyono, 2007). Pada penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Coefficient Alpha*. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua item pernyataan kinerja adalah 0,6738 dan untuk harapan sebesar 0,6588. Berdasarkan skala *Cronbach's Alpha* suatu instrument penelitian dapat dikatakan reliable jika nilai *Cronbach's Alpha* dalam rentang 0,61 sampai dengan 0,80 (Priyanto, 2010). Dari hasil uji reliabilitas didapatkan hasil bahwa instrumen dalam penelitian ini reliable dan sudah memenuhi syarat sebagai alat ukur untuk mengukur kepuasan konsumen pengguna JKN terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi provinsi Jawa Tengah. Berikut adalah hasil uji reliabilitas instrument penelitian yang ditunjukkan pada tabel 5 dibawah ini.

**Tabel 5.** Hasil Uji Reliabilitas

No	Dimensi	r Hitung Kinerja	r Hitung Harapan	r Tabel	Keterangan
1	Dimensi keandalan	0,428	0,551	0,361	Reliabel
2	Dimensi daya tanggap	0,659	0,712	0,361	Reliabel
3	Dimensi kepastian	0,734	0,728	0,361	Reliabel
4	Dimensi empati	0,756	0,599	0,361	Reliabel
5	Dimensi berwujud	0,792	0,704	0,361	Reliabel

### C. Analisis Kepuasan Konsumen

Suatu perasaan senang terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen atas pelayanan yang diharapkan merupakan suatu kepuasan tersendiri terhadap konsumen tersebut. Apabila suatu pelayanan yang dirasakan oleh konsumen sesuai atau melebihi harapan dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan tersebut baik. Sebaliknya, apabila suatu pelayanan yang dirasakan belum sesuai dengan yang diharapkan dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum baik (Dianto, 2014). Untuk melakukan penilaian terhadap kepuasan konsumen dapat dilakukan menggunakan 5 dimensi yaitu dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi kepastian (*assurance*), dimensi empati (*emphaty*), dan dimensi berwujud (*tangible*).

Berikut adalah hasil penelitian kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian yang dilihat dari rata-rata kinerja dan harapan pada 5 dimensi pelayanan.

**Tabel 6.** Hasil Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap 5 Dimensi Pelayanan

Dimensi	Rata-rata		Mean Gap	Tingkat Kesesuaian
	Kinerja	Harapan		
Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> )	3,36	3,83	-0,47	87,59%
Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	3,58	3,80	-0,23	93,99%
Dimensi Kepastian ( <i>Assurance</i> )	3,69	3,81	-0,13	96,63%
Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> )	3,63	3,84	-0,21	94,58%
Dimensi Berwujud ( <i>Tangible</i> )	3,63	3,86	-0,22	94,28%

Dari tabel 6 diatas dapat diketahui bahwa dimensi kehandalan memiliki rata-rata nilai kesenjangan yang tertinggi. Hal tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan kefarmasian yang diberikan belum memenuhi harapan konsumen. Tetapi jika dilihat dari tingkat kesesuaian, dimensi kehandalan ini sudah masuk dalam kriteria sangat memuaskan walaupun tingkat kesesuiannya memiliki presentase yang terkecil.

Selanjutnya dimensi pelayanan yang memiliki nilai kesenjangan paling kecil adalah dimensi kepastian. Hal tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan kefarmasian yang diberikan sudah memenuhi harapan konsumen dalam hal keyakinan konsumen terhadap penyedia jasa. Tingkat kesesuaian pada dimensi ini juga paling tinggi dan masuk dalam kategori sangat memuaskan.

### **1. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)**

Suatu dimensi yang berhubungan dengan kemampuan sebuah perusahaan atau penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang akurat dalam penyampaian jasanya. Pada kuesioner ini dimensi *reliability* diwakili oleh 4 item pernyataan. Hasil rata-rata dari skor harapan dan kinerja dapat digunakan untuk mengetahui tingkat harapan dan kinerja di instalasi farmasi rawat jalan RSJD Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah pada dimensi kehandalan (*reliability*). Berikut ini adalah hasil analisis kuesioner dimensi kehandalan yang diwakili oleh 4 item pernyataan :

**Tabel 7.** Hasil Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Pernyataan	Rata-rata		Mean Gap	Tingkat Kesesuaian
	Kinerja	Harapan		
Petugas farmasi menjelaskan cara penggunaan obat	3,67	3,90	-0,23	94,10%
Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis / seharusnya obat yang diminum	3,61	3,92	-0,31	92,09%
Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	2,94	3,61	-0,67	81,44%
Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	3,21	3,88	-0,67	82,73%
<b>Rata-rata</b>	<b>3,36</b>	<b>3,83</b>	<b>-0,47</b>	<b>87,59%</b>

Dari tabel 7 diatas dapat diketahui bahwa item pernyataan yang memiliki nilai kesenjangan paling tinggi ada pada item pernyataan petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat dan petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat. Pada saat melakukan penyebaran kuesioner di instalasi farmasi rawat jalan, beberapa responden mengatakan bahwa mereka tidak mendapatkan informasi mengenai cara penyimpanan obat dan tentang efek samping obat yang diberikan.

Menurut Krueger JL (2010) pada umumnya pasien meminta informasi tentang efek samping obat, instruksi dasar penggunaan obat, dan interaksi obat. Informasi yang sesuai, jelas, tepat, dan relevan sangat penting diberikan oleh petugas farmasi kepada pasien tentang pengobatannya (Yang *et al*, 2016).

Selanjutnya, item pernyataan dengan nilai kesenjangan terkecil yaitu item pernyataan petugas farmasi menjelaskan cara penggunaan obat. Informasi tentang cara penggunaan obat yang tepat akan memberikan hasil terapi yang diharapkan oleh pasien, oleh sebab itu petugas farmasi harus memberikan informasi penggunaan obat yang benar, tepat, dan relevan. Tetapi secara keseluruhan berdasarkan hasil tingkat kesesuaian, semua item pernyataan dalam dimensi kehandalan ini masuk dalam kategori sangat memuaskan bagi konsumen.

## **2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan dan kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan/konsumen dan merespon permintaan mereka. Dimensi daya tanggap pada kuesioner ini diwakili oleh 5 item pernyataan, berikut adalah hasil analisis rata-rata skor kinerja dan harapan pada dimensi daya tanggap :

**Tabel 8.** Hasil Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Item Pernyataan	Rata-rata		Mean Gap	Tingkat Kesesuaian
	Kinerja	Harapan		
Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	3,67	3,89	-0,22	94,34%
Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	3,59	3,79	-0,20	94,72%
Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit	3,62	3,81	-0,19	95,01%
Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien	3,64	3,83	-0,18	95,04%
Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan	3,36	3,70	-0,34	90,81%
<b>Rata-rata</b>	<b>3,58</b>	<b>3,80</b>	<b>-0,22</b>	<b>93,99%</b>

Dilihat dalam tabel 8 diatas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan berdasarkan analisis tingkat kesesuaian kelima item pernyataan masuk dalam kategori sangat memuaskan. Kelima item pernyataan tersebut adalah prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti, petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien, petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit, petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien, dan kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan.

Dalam tabel diketahui bahwa item pernyataan kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan merupakan item pernyataan yang memiliki nilai kesenjangan paling besar. Bagi sebagian konsumen tersedianya kaunter informasi dirasa dapat memberikan penyelesaian terhadap permasalahan yang dialami oleh pasien. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa petugas farmasi belum dapat memenuhi harapan konsumen tentang tersedianya kaunter informasi tentang persoalan pengobatan. Hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian.

Selanjutnya, item pernyataan yang memiliki nilai kesenjangan paling kecil adalah item pernyataan petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pihak rumah sakit khususnya pihak instalasi farmasi rawat jalan sudah dapat memberikan pelayanan kefarmasian yang baik kepada konsumen. Selain item pernyataan petugas farmasi Nampak terampil semasa pelayanan pasien, item pernyataan petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit juga memiliki nilai kesenjangan yang kecil. Hasil penelitian berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ihsan di Kendari (2014). Pada penelitian tersebut menyatakan bahwa item pernyataan yang memiliki tingkat kesesuaian terendah jika dibandingkan dengan item lain adalah dimensi daya tanggap adalah item pernyataan pernyataan petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit.

### 3. Dimensi Kepastian (*Assurance*)

Dimensi ini berhubungan dengan sikap karyawan yang mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan/konsumen terhadap perusahaan atau penyedia jasa dan menciptakan rasa aman bagi pelanggan/konsumen. Dimensi kepastian pada kuesioner ini diwakili oleh 6 item pernyataan, berikut adalah hasil analisis rata-rata skor kinerja dan harapan pada dimensi kepastian :

**Tabel 9.** Hasil Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Kepastian (*Assurance*)

Item Pernyataan	Rata-rata		Mean Gap	Tingkat Kesesuaian
	Kinerja	Harapan		
Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka	3,72	3,86	-0,14	96,37%
Petugas farmasi dapat dipercaya	3,65	3,76	-0,11	97,07%
Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya	3,61	3,78	-0,17	95,50%
Petugas farmasi ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	3,77	3,89	-0,12	96,92%
Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	3,66	3,80	-0,14	96,32%
Petugas farmasi mempunyai kecakapan dalam memberikan pelayanan	3,70	3,79	-0,09	97,63%
<b>Rata-rata</b>	<b>3,69</b>	<b>3,81</b>	<b>-0,13</b>	<b>96,63%</b>

Dari tabel 9 diatas dilihat dari tingkat kesesuaian dapat diketahui bahwa semua item dalam dimensi kepastian masuk dalam kriteria sangat

memuaskan. Dalam dimensi kepastian ini terdapat satu item pernyataan yang memiliki nilai kesenjangan tertinggi, yaitu item pernyataan kualitas pelayanan di farmasi terjamin mutunya. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa konsumen belum merasa puas terhadap kualitas mutu pelayanan farmasi yang terdapat pada dimensi kepastian.

Menurut permenkes RI Nomor 72 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit maka perlu dilakukan pengendalian mutu pelayanan kefarmasian yang meliputi monitoring dan evaluasi.

Selanjutnya item pernyataan yang memiliki nilai kesenjangan paling kecil adalah item pernyataan petugas farmasi mempunyai kecakapan dalam memberikan pelayanan. Dari hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas farmasi dalam hal kecakapan sudah memenuhi harapan konsumen. Hal tersebut ditunjukkan dengan petugas farmasi yang dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan konsumen tentang pengobatan dan terapi dengan baik dan akurat. Selain itu hal tersebut dapat dilihat dari petugas farmasi saat menyiapkan resep atau obat dengan cermat dan cepat tetapi tetap terlihat rapi.

#### 4. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan perusahaan atau penyedia jasa untuk memahami masalah yang dialami oleh pelanggan dan bersikap ramah kepada pelanggan/konsumen. Dimensi empati pada kuesioner ini diwakili oleh 5 item pernyataan, berikut adalah hasil analisis rata-rata skor kinerja dan harapan pada dimensi empati :

**Tabel 10.** Hasil Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Empati (*Empathy*)

Item Pernyataan	Rata-rata		Mean Gap	Tingkat Kesesuaian
	Kinerja	Harapan		
Petugas farmasi memahami keperluan pasien	3,54	3,82	-0,28	92,67%
Petugas farmasi memberikan layanan dengan sepenuh hati	3,71	3,86	-0,15	96,11%
Komunikasi yang baik antar pasien dan petugas farmasi	3,72	3,88	-0,16	95,88%
Petugas farmasi memberikan perhatian tentang masalah pasien terkait pengobatan	3,56	3,83	-0,27	92,95%
Petugas farmasi senantiasa menunjukkan sikap perhatian saat kerja	3,64	3,82	-0,18	95,29%
<b>Rata-rata</b>	<b>3,63</b>	<b>3,84</b>	<b>-0,21</b>	<b>94,58%</b>

Dari tabel 10 diatas dapat diketahui secara keseluruhan tingkat kesesuaian kepuasan konsumen masuk dalam kriteria sangat memuaskan. Dalam dimensi empati ini terdapat satu item pernyataan yang memiliki nilai kesenjangan tertinggi, yaitu item pernyataan petugas farmasi

memahami keperluan pasien. Dalam penelitian ini sebagian responden masih merasa bahwa petugas farmasi belum bisa memahami keperluan setiap pasien karena banyaknya pasien yang datang di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit, sehingga sikap empati dan simpati petugas farmasi belum dirasakan oleh responden.

Selanjutnya, item pernyataan dengan nilai kesenjangan terendah adalah item pernyataan petugas farmasi memberikan layanan dengan sepenuh hati. Hal tersebut dapat dilihat dengan sikap ramah petugas farmasi saat memberikan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit. Selain bersikap ramah untuk mencerminkan keahlian mereka, petugas farmasi juga harus menunjukkan sikap yang profesional saat bekerja. Hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen secara tidak langsung (Al Ghurair, 2012).

##### **5. Dimensi Berwujud (*Tangible*)**

Dimensi ini berhubungan dengan daya tarik terhadap kelengkapan, material, kelengkapan fisik, dan penampilan karyawan yang ada pada perusahaan atau penyedia jasa. Dimensi berwujud pada kuesioner ini diwakili oleh 6 item pernyataan, berikut adalah hasil analisis rata-rata skor kinerja dan harapan pada dimensi berwujud :

**Tabel 11.** Hasil Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Item Pernyataan	Rata-rata		Mean Gap	Tingkat Kesesuaian
	Kinerja	Harapan		
Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik	3,75	3,85	-0,10	97,40%
Tempat duduk di ruang tunggu instalasi farmasi mencukupi	3,27	3,90	-0,63	83,85%
Letak instalasi farmasi di rumah sakit yang mudah dicapai	3,72	3,83	-0,11	97,13%
Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV yang ada di ruang tunggu membuat nyaman	3,72	3,86	-0,14	96,37%
Arahan pada label obat mudah dipahami	3,69	3,88	-0,19	95,10%
Petugas farmasi cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan	3,66	3,82	-0,16	95,81%
<b>Rata-rata</b>	<b>3,63</b>	<b>3,86</b>	<b>-0,22</b>	<b>94,28%</b>

Dari tabel 11 diatas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan item pernyataan yang mewakili dimensi berwujud sudah masuk dalam kriteria sangat memuaskan dilihat berdasarkan tingkat kesesuaian kepuasannya. Tetapi dari tabel diatas juga diketahui bahwa nilai rata-rata *Mean Gap* dimensi berwujud bernilai negatif, yang menunjukkan bahwa harapan konsumen belum terpenuhi.

Item pernyataan yang memiliki nilai kesenjangan paling tinggi adalah item pernyataan tempat duduk di ruang tunggu instalasi farmasi mencukupi. Pada item pernyataan ini konsumen merasa bahwa tempat duduk yang berada di ruang tunggu instalasi farmasi tidak mencukupi, terutama pada saat *peak hour*.

Selanjutnya, item pernyataan dengan nilai kesenjangan paling kecil adalah item pernyataan petugas farmasi berpenampilan menarik dan rapi. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa petugas farmasi sudah memperhatikan penampilan mereka. Petugas farmasi yang berpenampilan menarik dan rapi menunjukkan profesionalitas mereka dalam memberikan pelayanan kefarmasian.

Untuk memberikan citra dan kesan positif terhadap konsumen, penampilan tenaga kesehatan sangat penting untuk diperhatikan. Melalui penampilan tenaga kesehatan dapat menunjukkan sikap profesional dalam diri mereka, selain itu penampilan juga dapat menjadi bentuk komunikasi non verbal antara petugas kesehatan dan konsumen. Oleh sebab itu, penampilan yang baik dan sesuai standar harus diperhatikan oleh tenaga kesehatan (Saputri, 2016).

#### **D. *Importance Performance Analysis (IPA)***

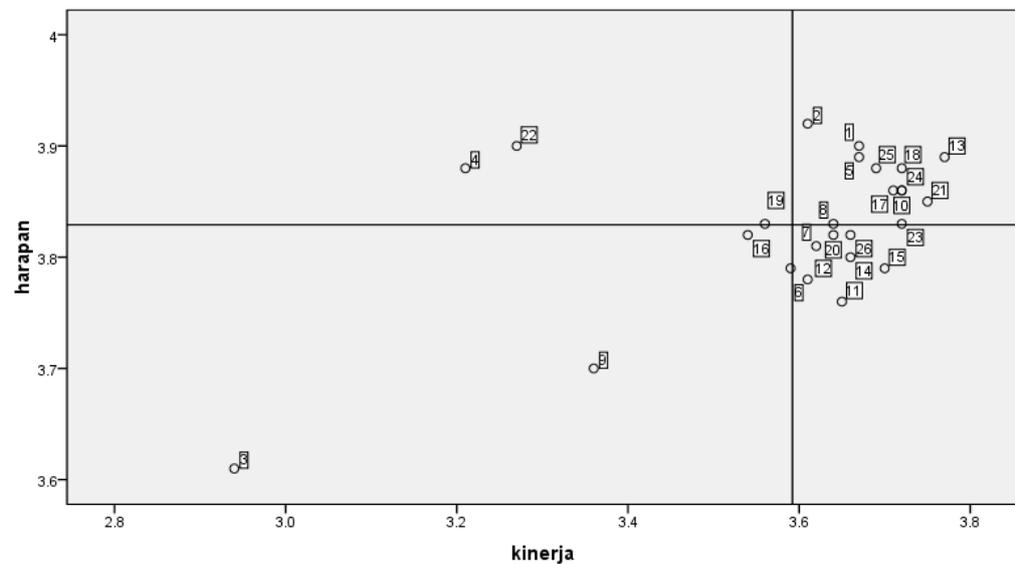
Untuk menggambarkan tingkat rata-rata kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah maka perlu dilakukan sebuah analisis yang disebut *Importance Performance*

*Analysis* (IPA). Untuk melakukan analisis ini membutuhkan sebuah diagram kartesius yang akan digunakan untuk memetakan atribut-atribut kualitas pelayanan kefarmasian yang akan dianalisis. Penentuan sumbu X dan sumbu Y serta koordinat setiap atribut merupakan salah satu hal yang perlu dilakukan sebelum membuat diagram kartesius. Penentuan sumbu X didapatkan dari perhitungan rata-rata skor kinerja, sedangkan sumbu Y didapatkan dari perhitungan rata-rata skor harapan. Setelah didapatkan sumbu X dan sumbu Y maka, dibuat diagram kartesius menggunakan SPSS 16.0.

Dalam diagram kartesius letak atribut atau item pernyataan yang mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna JKN terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi provinsi Jawa Tengah dibagi menjadi 4 kuadran, yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D.

Masing-masing dari kuadran tersebut memiliki fungsinya sendiri (Rangkuti, 2012). Kuadran A merupakan kuadran yang menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kualitas pelayanannya karena dalam kuadran ini berisi atribut-atribut yang kinerja pelayanannya belum sesuai dengan harapan konsumen sedangkan konsumen menganggap bahwa atribut-atribut ini cukup penting bagi konsumen. Kuadran B merupakan kuadran yang perlu diperthankan karena atribut-atribut yang dirasa penting oleh konsumen dalam kinerjanya sudah memenuhi harapan konsumen. Kuadran C merupakan kuadran dengan prioritas rendah, artinya pihak penyedia jasa tidak perlu untuk memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan yang terdapat dalam kuadran

tersebut. Dalam kuadran C ini berisi atribut-atribut yang kurang penting menurut konsumen tetapi dalam kinerjanya dirasa sudah cukup baik oleh konsumen. Selanjutnya adalah kuadran D, dalam kuadran ini berisi atribut-atribut yang kinerjanya dinilai terlalu berlebihan oleh konsumen tetapi konsumen merasa bahwa atribut-atribut tersebut kurang penting.



**Gambar 9.** Diagram Kartesius

Berdasarkan diagram kartesius yang dapat dilihat dalam gambar 9 diatas dapat diketahui bahwa dari 26 atribut, 10 atribut berada dalam kuadran B. hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar kinerja pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi provinsi Jawa Tengah sudah sebanding dengan harapan konsumen. Hasil tersebut sesuai dengan hasil rata-rata tingkat kesesuaian kepuasan konsumen yang mencapai angka 93,79%, yang artinya sebagian besar responden sudah merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di instalasi farmasi rawat

jalan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi provinsi Jawa Tengah. Berikut adalah interpretasi hasil dari diagram kartesius :

### **1. Kuadran A**

Kuadran A memuat item pernyataan atau atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna JKN rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi provinsi Jawa Tengah tetapi dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan keinginan pasien sehingga perlu menjadi prioritas dalam pelaksanaannya. konsumen menilai bahwa item pernyataan atau atribut ini sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen tetapi dalam pelaksanaannya belum memuaskan. Berikut adalah item pernyataan atau atribut yang termasuk dalam kuadran A :

- a. Item (4), petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat.

Konsumen merasa bahwa atribut ini sangat penting tetapi dalam pelaksanaannya belum dilaksanakan. konsumen merasa bahwa informasi tentang efek samping yang dapat ditimbulkan oleh penggunaan obat merupakan salah satu informasi yang penting.

- b. Item (22), tempat duduk di ruang tunggu instalasi farmasi mencukupi.

Konsumen merasa bahwa jumlah tempat duduk yang disediakan di instalasi farmasi rawat jalan kurang mencukupi terutama pada saat *peak hour*. Hal tersebut karena ruang instalasi farmasi rawat jalan yang terbatas atau tidak terlalu luas maka tempat duduk yang disediakan juga tidak terlalu banyak. Hasil dari penelitian ini pihak penyedia jasa

dapa memperhatikan aspek-aspek yang terkait dengan sarana dan prasarana di instalasi farmasi rawat jalan untuk memenuhi tercapainya harapan dari konsumen.

## **2. Kuadran B**

Item pernyataan atau atribut yang berada dalam kuadran B perlu dipertahankan, karena atribut-atribut ini dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna JKN terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi provinsi Jawa Tengah. Pada umumnya atribut yang berada dalam kuadran B dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan kepentingan dan harapan konsumen, sehingga konsumen merasa puas terhadap pelaksanaannya. Karena memiliki tingkat kinerja dan harapan yang tinggi, atribut-atribut yang berada dalam kuadran B ini dapat menjadi kekuatan perusahaan atau pengelola (Dianto, 2014). Berikut adalah item pernyataan atau atribut yang termasuk dalam kuadran B :

- a. Item (1), petugas farmasi menjelaskan cara penggunaan obat.

Petugas farmasi sudah menjelaskan cara penggunaan obat dengan baik dan konsumen merasa bahwa penjelasan cara penggunaan obat merupakan salah satu atribut yang penting. konsumen sudah merasa puas dengan Penjelasan yang diberikan oleh petugas farmasi.

- b. Item (2), petugas farmasi menjelaskan tentang dosis / seharusnya obat yang diminum.

Penjelasan tentang dosis atau seharusnya obat yang diminum dirasa penting oleh konsumen. Penjelasan yang sudah diberikan oleh petugas

tentang dosis atau seharusnya obat yang diminum sudah cukup memuaskan konsumen. Oleh karena itu atribut ini perlu dipertahankan agar pasien tetap merasa puas.

- c. Item (5), prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti.

Penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh konsumen merupakan salah satu prioritas dalam pelayanan kefarmasian rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi provinsi Jawa Tengah. Konsumen akan merasa puas saat petugas farmasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

- d. Item (10), pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka.

Supaya dapat sembuh dari penyakit, pasien terlebih dahulu harus merasa yakin bahwa obat yang pasien terima dapat menyembuhkan mereka. Dengan pelayanan dan penjelasan yang diberikan oleh petugas farmasi berhasil membuat pasien percaya bahwa obat yang mereka terima dapat menyembuhkan mereka.

- e. Item (13), petugas farmasi ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat.

Dampak dari sikap ramah dan sopan yang diberikan oleh petugas farmasi kepada konsumen adalah terciptanya perasaan puas oleh konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Konsumen akan merasa nyaman apabila petugas farmasi melakukan pelayanan kefarmasian dengan sikap yang ramah dan sopan.

- f. Item (17), petugas farmasi memberikan layanan dengan sepenuh hati.

Dengan pelayanan yang diberikan dengan sepenuh hati, konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Yang dimaksud dengan sepenuh hati disini adalah petugas farmasi memberikan layanan kefarmasian tanpa klasifikasi khusus, sehingga konsumen merasa memiliki hak yang sama dalam menerima pelayanan.

- g. Item (18), komunikasi yang baik antar pasien dan petugas farmasi.

Dengan menjalin komunikasi yang baik antara konsumen dan petugas farmasi akan menimbulkan perasaan puas tersendiri oleh konsumen. Komunikasi yang baik antara konsumen dan petugas dapat mendorong konsumen untuk bertanya kembali apabila ada informasi yang belum jelas, sehingga akan timbul *feed back* yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen.

- h. Item (21), petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik.

Atribut ini dianggap penting oleh konsumen karena apabila petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik menandakan bahwa petugas farmasi sudah siap untuk memberikan pelayanan kefarmasian.

- i. Item (24), fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV yang ada di ruang tunggu membuat nyaman.

Dengan fasilitas yang sudah disediakan di ruang tunggu instalasi farmasi rawat jalan seperti AC dan TV, akan membuat konsumen nyaman saat menunggu obat di instalasi farmasi. Jadi dengan fasilitas yang sudah ada tersebut, konsumen sudah merasa puas.

- j. Item (25), arahan pada label obat mudah dipahami.

Label obat yang mudah dipahami oleh konsumen akan memudahkan pasien saat akan mengonsumsi obat dan akan menghindarkan pasien dalam penggunaan obat tersebut.

### **3. Kuadran C**

Item pernyataan atau atribut yang berada dalam kuadran C dianggap kurang penting oleh konsumen karena memberikan pengaruh yang rendah terhadap kepuasan konsumen. Atribut yang berada dalam kuadran C memiliki tingkat harapan yang rendah sehingga prioritasnya juga rendah, tetapi dalam pelaksanaan kinerjanya tetap harus diperhatikan. Berikut adalah item pernyataan atau atribut yang termasuk dalam kuadran C :

- a. Item (3), petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat.

Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat, hal tersebut dirasa kurang penting oleh konsumen. Tetapi dalam pelaksanaannya petugas bisa tetap menyampaikan informasi tentang penyimpanan obat, terutama untuk obat-obatan yang membutuhkan penyimpanan khusus.

- b. Item (6), petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien.

Petugas farmasi memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan konsumen dianggap kurang penting pengaruhnya

terhadap kepuasan konsumen. Dan pada pelaksanaannya pernyataan ini tetap dilaksanakan secara biasa.

- c. Item (9), kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan.

Tersedianya kaunter informasi di instalasi farmasi rawat jalan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi dianggap konsumen kurang penting. Hal tersebut dikarena apabila ada persoalan tentang pengobatan, konsumen dapat langsung bertanya kepada petugas farmasi pada saat pengambilan obat.

- d. Item (16), petugas farmasi memahami keperluan pasien.

Petugas farmasi memahami keperluan pasien dianggap tidak terlalu penting karena konsumen juga memahami bahwa dengan banyaknya pasien yang datang petugas farmasi tidak bisa memahami semua keperluan pasien. Dan dengan kinerja atau pelayanan yang telah diberikan oleh petugas farmasi, pasien sudah merasa nyaman.

#### **4. Kuadran D**

Item pernyataan atau atribut yang berada dalam kuadran D dalam pelaksanaannya sudah baik tetapi dianggap kurang penting oleh pasien. Sehingga dalam pelaksanaannya perlu dipertimbangkan kembali karena dianggap berlebihan. Berikut adalah item pernyataan atau atribut yang termasuk dalam kuadran D :

- a. Item (7), petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit.

Sudah seharusnya petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi. Dalam pelaksanaannya atribut ini sudah dianggap sesuai dengan harapan konsumen.

- b. Item (11), petugas farmasi dapat dipercaya.

Item pernyataan ini dianggap konsumen kurang penting karena sudah seharusnya sebagai pasien kita harus percaya terhadap petugas farmasi yang memberikan obat dan tentunya pihak petugas farmasi juga tidak mungkin ingin merugikan pasiennya.

- c. Item (12), kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya.

Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya dianggap kurang penting oleh konsumen karena sudah percaya dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

- d. Item (14), privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi.

Sudah seharusnya sebagai petugas farmasi harus menjaga privasi pasiennya dan sebagai pasien juga seharusnya percaya terhadap petugas farmasi bahwa privasi mereka juga dijaga kerahasiaannya oleh petugas farmasi.

- e. Item (15), petugas farmasi mempunyai kecakapan dalam memberikan pelayanan.

Atribut ini dianggap kurang penting oleh konsumen karena sudah seharusnya sebagai petugas farmasi harus cakap dalam memberikan pelayanan, terutama pasien yang akan dilayani juga cukup banyak.

- f. Item (20), petugas farmasi senantiasa menunjukkan sikap perhatian saat kerja.

Petugas farmasi senantiasa menunjukkan sikap perhatian saat kerja, hal ini termasuk penting tapi bagi konsumen atribut ini dianggap tidak terlalu penting karena selama mulai memulai berobat pasien sudah merasa diperhatikan oleh petugas farmasi.

- g. Item (26), petugas farmasi cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan.

Konsumen merasa puas terhadap atribut ini karena dengan banyaknya pasien petugas tetap profesional dalam melayani konsumen. Tetapi konsumen menganggap hal tersebut tidak terlalu penting karena mereka juga memahami bahwa pasien yang dilayani cukup banyak.

## **5. Pertemuan Kuadran A dan C**

Garis kuadran A dan C merupakan garis kuadran yang *kontradiktif*. Kuadran A merupakan gambaran atribut yang perlu ditingkatkan lagi dalam pelaksanaannya karena belum sesuai dengan harapan atau kepuasan pasien dan dianggap penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien,

sedangkan kuadran C merupakan gambaran atribut yang dianggap kurang begitu penting bagi pasien dan dalam pelaksanaannya juga belum memuaskan. Berikut adalah item pernyataan atau atribut yang termasuk dalam pertemuan kuadran A dan C :

- a. Item (19), petugas farmasi memberikan perhatian tentang masalah pasien terkait pengobatan.

Dalam hal ini pasien merasa bahwa petugas kurang memperhatikan masalah pasien terkait dengan pengobatan. Disini petugas harus lebih menjalin komunikasi dengan pasien, khususnya yang berhubungan dengan pengobatan pasien. Apabila pasien mengeluh dengan kesulitan saat penggunaan obat petugas dapat memberikan solusi yang sesuai dengan masalah yang dialami oleh pasien tersebut.

## **6. Pertemuan Kuadran B dan D**

Garis kuadran B dan D merupakan garis kuadran yang *kontradiktif*. Kuadran B merupakan gambaran atribut yang dianggap penting oleh pasien dan dalam pelaksanaannya sudah memuaskan atau sudah sesuai dengan harapan pasien sehingga perlu dipertahankan, sedangkan kuadran D merupakan gambaran atribut yang pelaksanaannya dianggap berlebihan tapi sudah memberikan kepuasan terhadap pasien. Berikut adalah item pernyataan atau atribut yang termasuk dalam pertemuan kuadran B dan kuadran D :

- a. Item (8), petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien.

Sudah semestinya petugas farmasi terampil dan cekatan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen agar konsumen merasa puas dengan pelayanana kefarmasian yang dilakukan oleh petugas. Dan ekspektasi konsumen dengan petugas farmasi yang terampil selama pelayanan pasien sudah terpenuhi.

- b. Item (23), letak instalasi farmasi di rumah sakit yang mudah dicapai.

Letak instalasi farmasi yang berada tepat di pintu masuk instalasi rawat jalan memudahkan pasien untuk menuju instalasi farmasi tersebut.