

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum RS PKU Muhammadiyah Gombong

a. Sejarah Singkat RS PKU Muhammadiyah Gombong

RS PKU Muhammadiyah Gombong, merupakan unit pelayanan kesehatan yang berdiri tahun 1958, pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan berdasarkan izin (Bupati Kebumen No. V/57/DPD/Kes/58). Unit pelayanan kesehatan RS PKU Muhammadiyah Gombong memberikan pelayanan kesehatan Rawat jalan meliputi 14 poliklinik pelayanan kesehatan dan 3 bagian pelayanan penunjang medik, pelayanan poliklinik meliputi: poliklinik Umum, Gigi dan Mulut, Anak, Syaraf, Mata, THT, Kebidanan dan Kandungan, Bedah (Umum, Tulang, Syaraf, Onkologi), Penyakit Dalam, Jantung dan Pembuluh Darah, Kesehatan Jiwa, Kulit dan Kelamin, Paru-Paru, dan pelayanan penunjang medik yaitu, Fisioterapi, Konsultasi Psikologi, Konsultasi Gizi.

Visi RS PKU Muhammadiyah Gombong adalah rumah sakit dengan pelayanan Islami, prima dan terpercaya. Falsafah RS PKU Muhammadiyah Gombong yaitu pelayanan farmasi rumah sakit yang bermutu, cepat, tepat, dan berorientasi kepada pasien.

b. Profil Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong

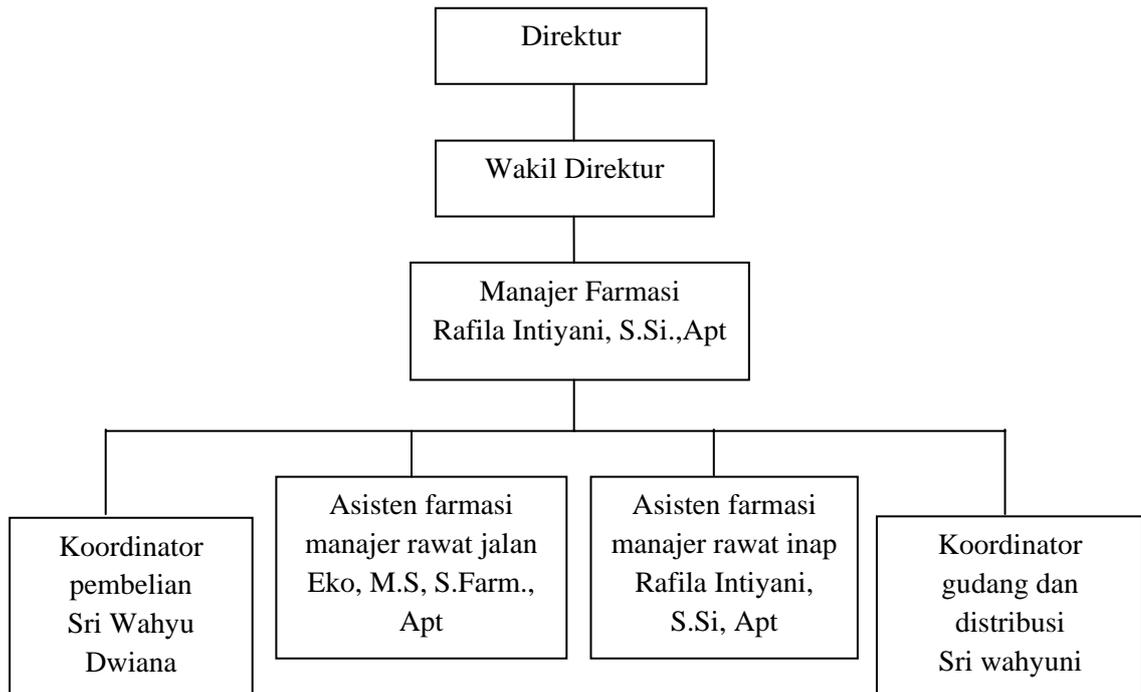
Instalasi farmasi merupakan salah satu unit pelayanan yang ada di RS PKU Muhammadiyah Gombong. Tujuan umum instalasi farmasi adalah menyelenggarakan pelayanan kefarmasian yang profesional sehingga tercapai peningkatan kualitas hidup pasien. Tujuan khususnya adalah sebagai berikut:

- 1) Terselenggaranya pengelolaan perbekalan farmasi yang efisien, efektif dan aman dengan biaya yang terjangkau.
- 2) Terselenggaranya asuhan kefarmasian dalam penggunaan obat dan alat kesehatan.
- 3) Terselenggaranya pendidikan tenaga kefarmasian yang berkualitas.
- 4) Terselenggaranya pencatatan dan pelaporan dari kegiatan farmasi rumah sakit.

Misi instalasi farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong adalah sebagai berikut:

- 1) Menyediakan perbekalan farmasi yang aman dan bermutu sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 2) Meningkatkan pengetahuan karyawan dengan pendidikan dan pelatihan secara berkesinambungan.
- 3) Menyelenggarakan pelayanan farmasi dengan sistem informasi manajemen terpadu.
- 4) Meningkatkan kesejahteraan karyawan instalansi farmasi.

Jumlah tenaga kerja yang ada di instalasi farmasi terdiri dari 4 orang apoteker, 13 asisten apoteker dan 9 orang tenaga non medis. Struktur organisasi instalasi farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong adalah sebagai berikut:



Gambar. 3. Struktur Organisasi Instalasi Farmasi

2. Analisis Data Penelitian

a. Deskripsi Karakteristik Responden

Responden penelitian ini adalah pasien dan keluarga pasien rawat jalan yang melakukan pembelian obat di farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong sebanyak 100 orang. Karakteristik responden diamati berdasarkan umur, tingkat pendidikan, pekerjaan dan frekuensi kunjungan/pembelian obat di unit farmasi RS PKU

Muhammadiyah Gombong. Hasil analisis deskriptif karakteristik responden penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Karakteristik Responden Pada Pasien Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Umur		
< 20 tahun	9	9,0
20 – 30 tahun	33	33,0
31 – 40 tahun	24	24,0
> 40 tahun	34	34,0
Pendidikan		
SD	11	11,0
SMP	8	8,0
SMA	52	52,0
Perguruan Tinggi	29	29,0
Pekerjaan		
Wirausaha	25	25,0
Pegawai Swasta	27	27,0
PNS	10	10,0
Lain-lain	38	38,0
Frekuensi kunjungan		
1-2 kali	39	39,0
3-4 kali	46	46,0
> 4 kali	15	15,0
Total	100	100,0

Sumber: Data primer diolah 2012

Berdasarkan Tabel 5 di atas, diketahui karakteristik berdasarkan umur, sebagian besar berumur > 40 tahun sebanyak 34 orang (34%). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan diketahui sebagian

besar berpendidikan SMA sebanyak 52 orang (52%). Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diketahui sebagian besar responden bekerja lain-lain (di antaranya adalah pelajar, mahasiswa dan ibu rumah tangga) sebanyak 38 orang (38%). Berdasarkan frekuensi kunjungan diketahui sebagian besar responden pernah berkunjung dan melakukan pembelian obat sebanyak 3-4 kali sebanyak 46 orang (46%).

b. Harapan dan Kinerja Pelayanan Farmasi

Tingkat kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan pada pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong pada penelitian ini diamati dengan membandingkan antara harapan dan kinerja pelayanan farmasi di RS PKU Muhammadiyah Gombong. Analisis dilakukan secara deskriptif dengan mengkategorikan harapan menjadi 4 kategori yaitu sangat tinggi, tinggi, cukup dan rendah. Data kinerja dikategorikan menjadi 4 kategori menjadi sangat baik, baik, cukup dan kurang. Hasil analisis deskriptif pada data harapan dan kinerja pelayanan farmasi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong adalah sebagai berikut.

1) Harapan Terhadap Pelayanan Farmasi

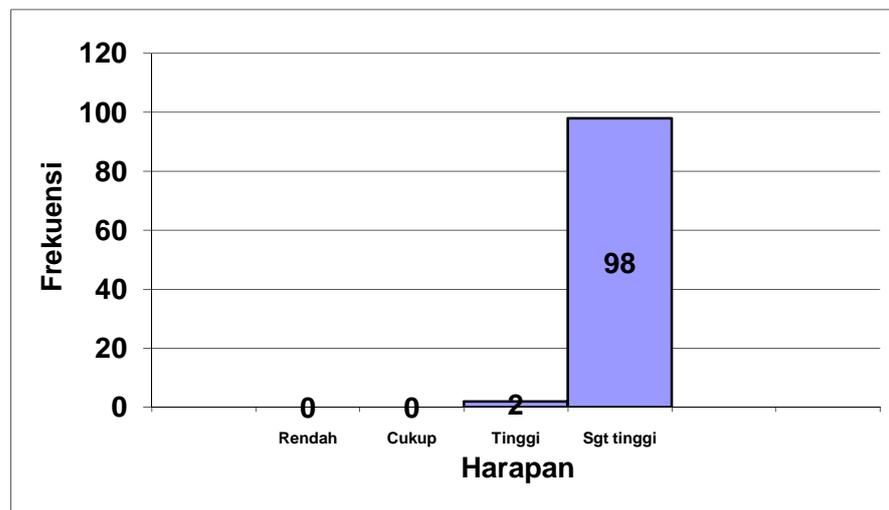
Hasil pengkategorian data harapan pasien terhadap pelayanan farmasi rawat jalan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tinggi	98	98,0
Tinggi	2	2,0
Cukup	0	0,0
Rendah	0	0,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebanyak 98 orang (98,0%) mempunyai harapan dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 2 orang (2,0%) mempunyai harapan dalam kategori tinggi. Tidak ada responden yang mempunyai harapan dalam kategori cukup dan rendah.

Distribusi frekuensi harapan pasien terhadap pelayanan farmasi rawat jalan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4. Histogram Distribusi Frekuensi Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa harapan pasien terhadap pelayanan farmasi rawat jalan sebagian besar dalam kategori sangat tinggi.

2) Harapan Terhadap Dimensi Pelayanan Farmasi

Harapan pasien dengan kinerja jasa pelayanan farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Masing-masing dimensi dianalisis untuk mengetahui harapan pasien pada masing-masing dimensi pelayanan farmasi. Hasil analisis harapan dimensi pelayanan farmasi adalah sebagai berikut.

a) *Reliability* (keandalan)

Hasil pengkategorian data harapan pasien terhadap dimensi *reliability* pelayanan farmasi rawat jalan dapat dilihat pada tabel berikut:

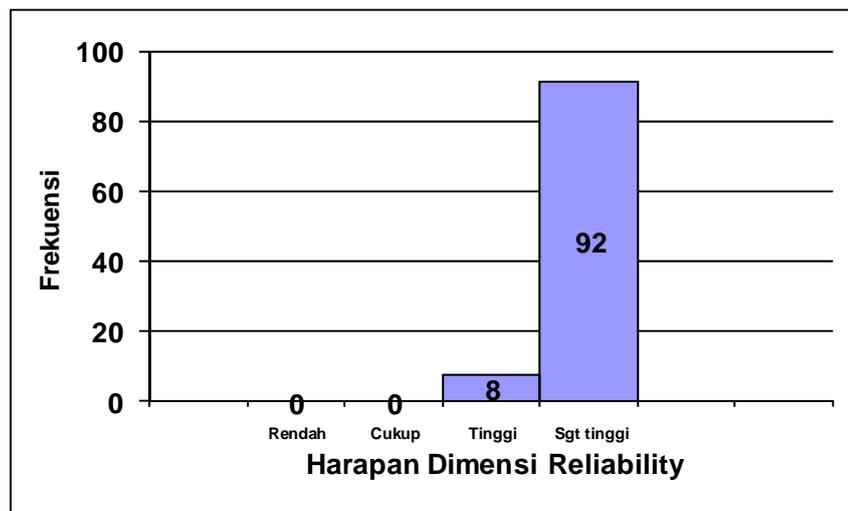
Tabel 7. Harapan Pasien Terhadap Dimensi *Reliability* Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tinggi	92	92,0
Tinggi	8	8,0
Cukup	0	0,0
Rendah	0	0,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebanyak 92 orang (92,0%) mempunyai harapan terhadap dimensi *reliability* dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 8 orang (8,0%) mempunyai

harapan dalam kategori tinggi. Tidak ada responden yang mempunyai harapan dalam kategori cukup dan rendah.

Distribusi frekuensi harapan pasien terhadap dimensi *reliability* pelayanan farmasi rawat jalan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 5. Histogram Distribusi Frekuensi Harapan Pasien Terhadap Dimensi *Reliability* Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa harapan pasien terhadap dimensi *reliability* pelayanan farmasi rawat jalan sebagian besar dalam kategori sangat tinggi.

b) *Responsiveness* (daya tanggap)

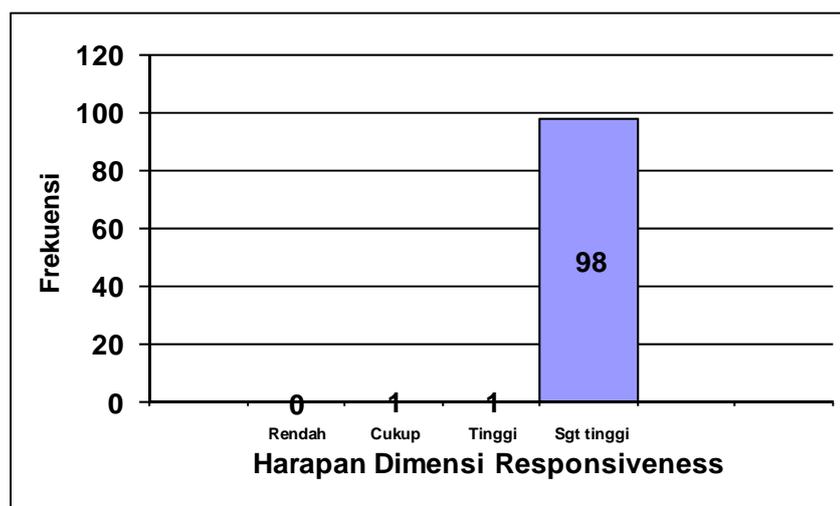
Hasil pengkategorian data harapan pasien terhadap dimensi *responsiveness* pelayanan farmasi rawat jalan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Harapan Pasien Terhadap Dimensi *Responsiveness* Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tinggi	98	98,0
Tinggi	1	1,0
Cukup	1	1,0
Rendah	0	0,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebanyak 98 orang (98,0%) mempunyai harapan terhadap dimensi *responsiveness* dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 1 orang (1,0%) mempunyai harapan dalam kategori tinggi dan sebanyak 1 orang (1,0%) mempunyai harapan dalam kategori cukup. Tidak ada responden yang mempunyai harapan dalam kategori rendah.

Distribusi frekuensi harapan pasien terhadap dimensi *responsiveness* pelayanan farmasi rawat jalan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 6. Histogram Distribusi Frekuensi Harapan Pasien Terhadap Dimensi *Responsiveness* Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Berdasarkan gambar 6 dapat disimpulkan bahwa harapan pasien terhadap dimensi *responsiveness* pelayanan farmasi rawat jalan sebagian besar dalam kategori sangat tinggi.

c) *Assurance* (jaminan)

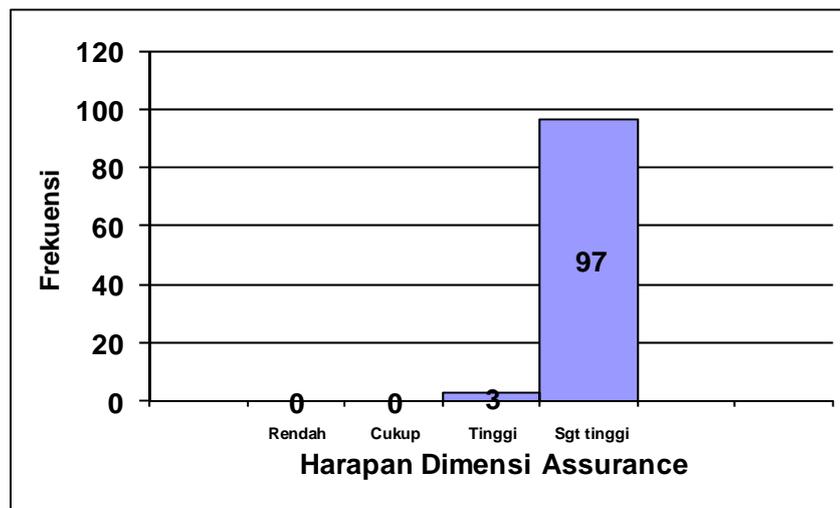
Hasil pengkategorian data harapan pasien terhadap dimensi *assurance* pelayanan farmasi rawat jalan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Harapan Pasien Terhadap Dimensi *Assurance* Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tinggi	97	97,0
Tinggi	3	3,0
Cukup	0	0,0
Rendah	0	0,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebanyak 97 orang (97,0%) mempunyai harapan terhadap dimensi *assurance* dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 3 orang (3,0%) mempunyai harapan dalam kategori tinggi. Tidak ada responden yang mempunyai harapan dalam kategori cukup dan rendah.

Distribusi frekuensi harapan pasien terhadap dimensi *assurance* pelayanan farmasi rawat jalan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 7. Histogram Distribusi Frekuensi Harapan Pasien Terhadap Dimensi Assurance Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa harapan pasien terhadap dimensi assurance pelayanan farmasi rawat jalan sebagian besar dalam kategori sangat tinggi.

d) *Empathy* (empati)

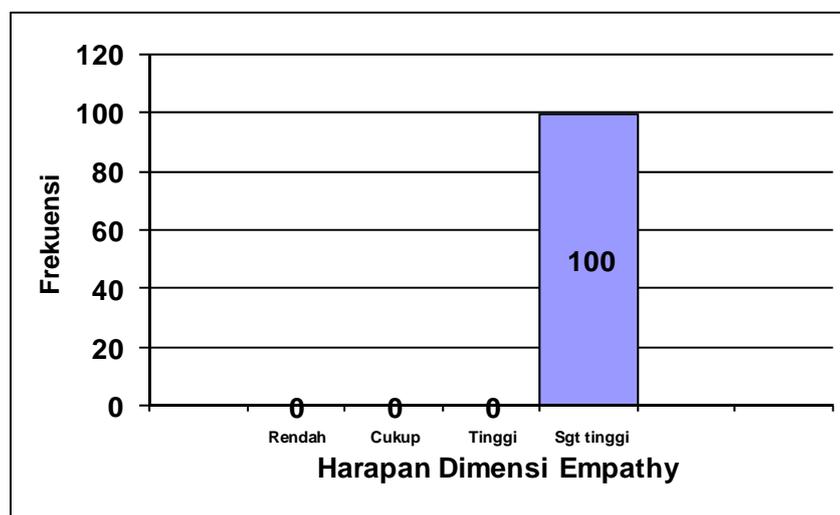
Hasil pengkategorian data harapan pasien terhadap dimensi *empathy* pelayanan farmasi rawat jalan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10. Harapan Pasien Terhadap Dimensi *Empathy* Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tinggi	100	100,0
Tinggi	0	0,0
Cukup	0	0,0
Rendah	0	0,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel 10 diketahui sebanyak 100 orang (100,0%) mempunyai harapan terhadap dimensi *empathy* dalam kategori sangat tinggi. Tidak ada responden yang mempunyai harapan dalam kategori tinggi, cukup dan rendah.

Distribusi frekuensi harapan pasien terhadap dimensi *empathy* pelayanan farmasi rawat jalan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 8. Histogram Distribusi Frekuensi Harapan Pasien Terhadap Dimensi *Empathy* Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa harapan pasien terhadap dimensi *empathy* pelayanan farmasi rawat jalan seluruhnya dalam kategori sangat tinggi.

e) *Tangibles* (bukti langsung)

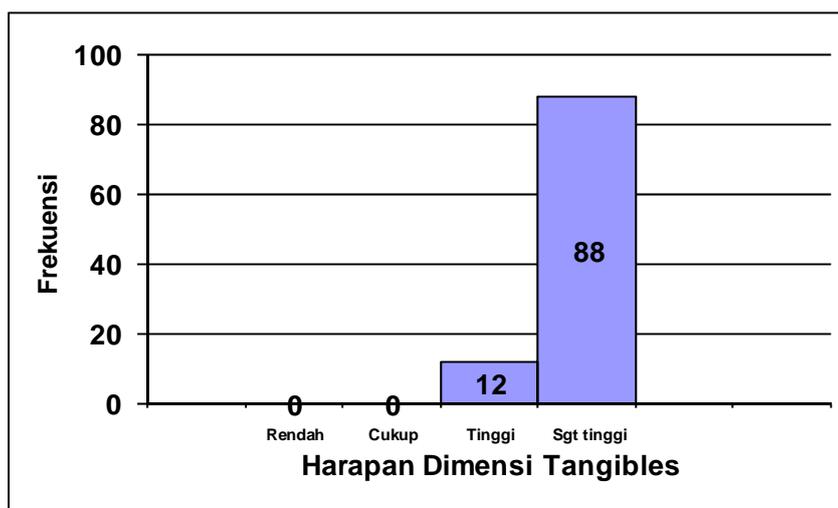
Hasil pengkategorian data harapan pasien terhadap dimensi *tangibles* pelayanan farmasi rawat jalan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11. Harapan Pasien Terhadap Dimensi *Tangibles* Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tinggi	88	88,0
Tinggi	12	12,0
Cukup	0	0,0
Rendah	0	0,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebanyak 88 orang (88,0%) mempunyai harapan terhadap dimensi *tangibles* dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 12 orang (12,0%) mempunyai harapan dalam kategori tinggi. Tidak ada responden yang mempunyai harapan dalam kategori cukup dan rendah.

Distribusi frekuensi harapan pasien terhadap dimensi *tangibles* pelayanan farmasi rawat jalan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 9. Histogram Distribusi Frekuensi Harapan Pasien Terhadap Dimensi *Tangibles* Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Berdasarkan gambar 9 dapat disimpulkan bahwa harapan pasien terhadap dimensi *tangibles* pelayanan farmasi rawat jalan sebagian besar dalam kategori sangat tinggi.

3) Kinerja Pelayanan Farmasi

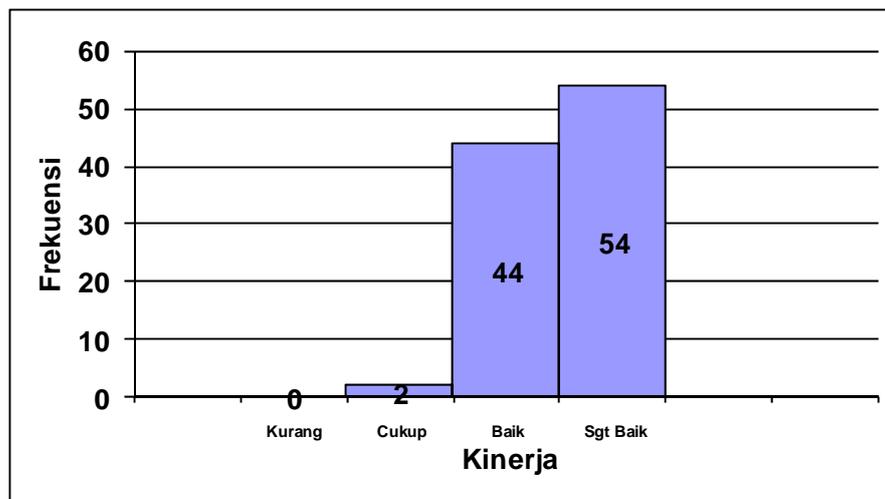
Hasil pengkategorian data kinerja pasien pelayanan farmasi jalan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12. Kinerja Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	54	54,0
Baik	44	44,0
Cukup	2	2,0
Kurang	0	0,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebanyak 54 orang (54,0%) menyatakan kinerja pelayanan farmasi dalam kategori sangat baik, sebanyak 44 orang (44,0%) menyatakan kinerja dalam kategori baik dan sebanyak 2 orang (2%) menyatakan kinerja dalam kategori cukup. Tidak ada responden yang menyatakan kinerja dalam kategori kurang.

Distribusi frekuensi kinerja pelayanan farmasi rawat jalan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 10. Histogram Distribusi Frekuensi Kinerja Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan kinerja pelayanan farmasi dalam kategori sangat baik.

4) Kinerja Dimensi Pelayanan Farmasi

Kinerja jasa pelayanan farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Masing-masing dimensi dianalisis untuk mengetahui kinerja pada masing-masing dimensi pelayanan farmasi. Hasil analisis kinerja dimensi pelayanan farmasi adalah sebagai berikut.

a) *Reliability* (keandalan)

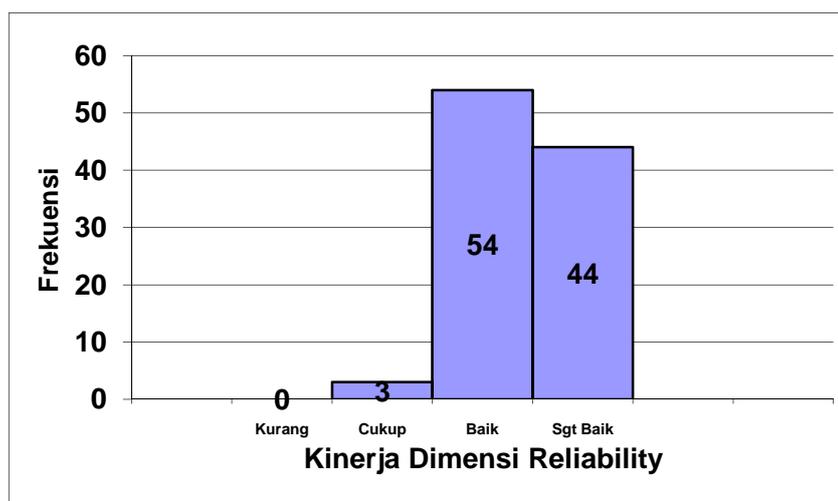
Hasil pengkategorian data kinerja dimensi *reliability* pelayanan farmasi rawat jalan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13. Kinerja Dimensi *Reliability* Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	43	43,0
Baik	54	54,0
Cukup	3	3,0
Kurang	0	0,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebanyak 43 orang (43,0%) menyatakan kinerja pelayanan farmasi dimensi *reliability* dalam kategori sangat baik, sebanyak 54 orang (54,0%) menyatakan kinerja dimensi *reliability* dalam kategori baik dan sebanyak 3 orang (3%) menyatakan kinerja dalam kategori cukup. Tidak ada responden yang menyatakan kinerja dalam kategori kurang.

Distribusi frekuensi kinerja dimensi *reliability* pelayanan farmasi rawat jalan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 11. Histogram Distribusi Frekuensi Kinerja Dimensi *Reliability* Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Berdasarkan gambar 11 dapat disimpulkan bahwa kinerja dimensi *reliability* pelayanan farmasi rawat jalan dalam kategori baik.

b) *Responsiveness* (daya tanggap)

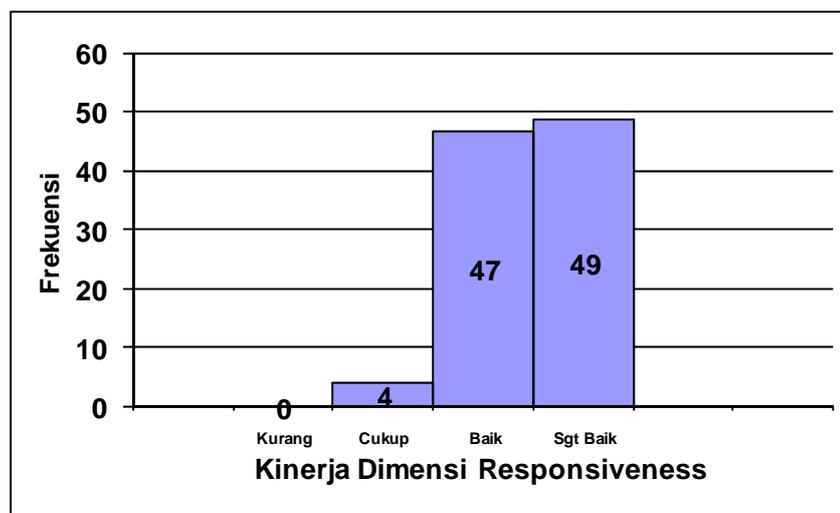
Hasil pengkategorian data kinerja dimensi *responsiveness* pelayanan farmasi rawat jalan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 14. Kinerja Dimensi *Responsiveness* Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	49	49,0
Baik	47	47,0
Cukup	4	4,0
Kurang	0	0,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebanyak 49 orang (49,0%) menyatakan kinerja dimensi *responsiveness* dalam kategori sangat baik, sebanyak 47 orang (47,0%) menyatakan kinerja dalam kategori baik dan sebanyak 4 orang (4,0%) menyatakan kinerja dalam kategori cukup. Tidak ada responden yang menyatakan kinerja dalam kategori kurang.

Distribusi frekuensi kinerja dimensi *responsiveness* pelayanan farmasi rawat jalan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 12. Histogram Distribusi Frekuensi Kinerja Dimensi *Responsiveness* Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja dimensi *responsiveness* pelayanan farmasi rawat jalan sebagian besar dalam kategori sangat baik.

c) *Assurance* (jaminan)

Hasil pengkategorian data kinerja dimensi *assurance* pelayanan farmasi rawat jalan dapat dilihat pada tabel berikut:

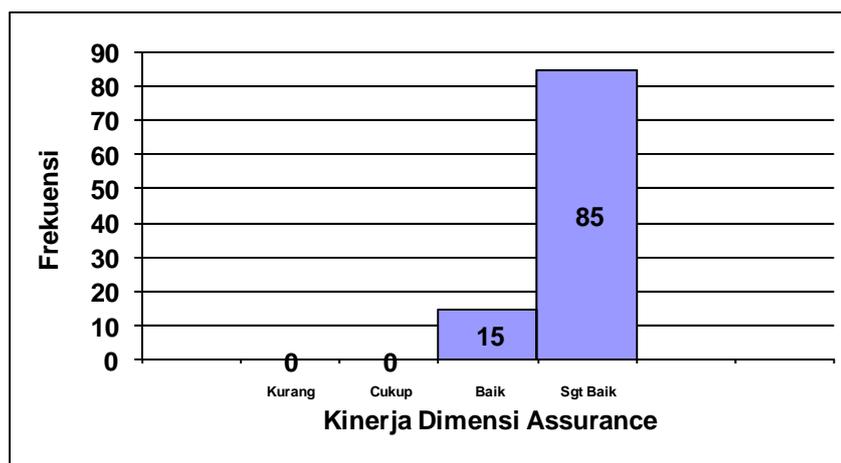
Tabel 15. Kinerja Dimensi *Assurance* Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	85	85,0
Baik	15	15,0
Cukup	0	0,0
Kurang	0	0,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebanyak 85 orang (85,0%) menyatakan kinerja dimensi *assurance* dalam kategori sangat baik, sebanyak 15 orang (15,0%) menyatakan kinerja

dalam kategori baik. Tidak ada responden yang menyatakan kinerja dalam kategori cukup dan kurang.

Distribusi frekuensi kinerja dimensi *assurance* pelayanan farmasi rawat jalan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 13. Histogram Distribusi Frekuensi Kinerja Dimensi Assurance Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja dimensi *assurance* pelayanan farmasi rawat jalan sebagian besar dalam kategori sangat baik.

d) *Empathy* (empati)

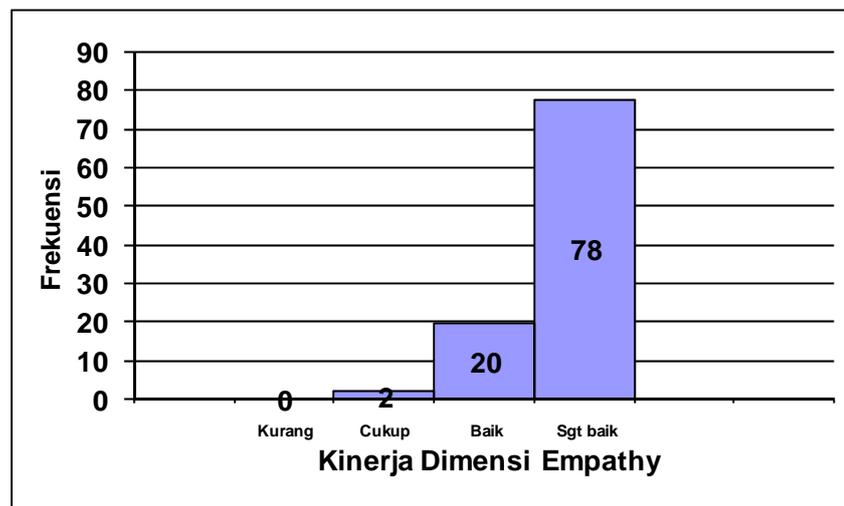
Hasil pengkategorian data kinerja dimensi *empathy* pelayanan farmasi rawat jalan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 16. Kinerja Dimensi *Empathy* Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	78	78,0
Baik	20	20,0
Cukup	2	2,0
Kurang	0	0,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel 16 diketahui sebanyak 78 orang (78,0%) menyatakan kinerja dimensi *empathy* dalam kategori sangat baik, sebanyak 20 orang (20,0%) menyatakan kinerja dalam kategori baik dan sebanyak 2 orang (2,0%) menyatakan kinerja dalam kategori cukup. Tidak ada responden yang menyatakan kinerja dalam kategori kurang.

Distribusi frekuensi kinerja dimensi *empathy* pelayanan farmasi rawat jalan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 14. Histogram Distribusi Frekuensi Kinerja Dimensi *Empathy* Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja dimensi *empathy* pelayanan farmasi rawat jalan sebagian besar dalam kategori sangat baik.

e) *Tangibles* (bukti langsung)

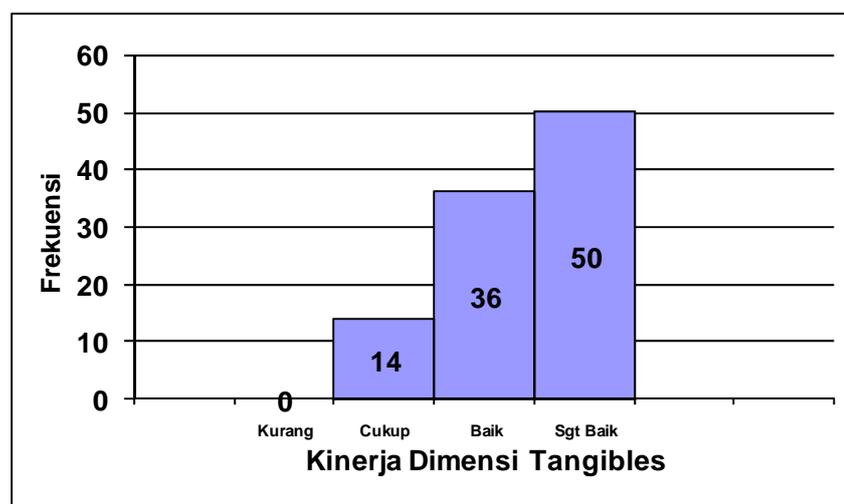
Hasil pengkategorian data kinerja dimensi *tangibles* pelayanan farmasi rawat jalan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 17. Kinerja Dimensi *Tangibles* Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	50	50,0
Baik	36	36,0
Cukup	14	14,0
Kurang	0	0,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebanyak 50 orang (50,0%) menyatakan kinerja dimensi *tangibles* dalam kategori sangat baik, sebanyak 36 orang (36,0%) menyatakan kinerja dalam kategori baik, dan sebanyak 14 orang (14,0%) menyatakan kinerja dalam kategori cukup. Tidak ada responden yang menyatakan kinerja dalam kategori kurang.

Distribusi frekuensi kinerja dimensi *tangibles* pelayanan farmasi rawat jalan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 15. Histogram Distribusi Frekuensi Harapan Pasien Terhadap Dimensi *Tangibles* Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Berdasarkan gambar 15 dapat disimpulkan bahwa kinerja dimensi *tangibles* pelayanan farmasi rawat jalan sebagian besar dalam kategori sangat baik.

B. Pembahasan

Kepuasan pasien merupakan indikator bagi kualitas pelayanan jasa yang diberikan instalansi farmasi. Kepuasan pasien juga dapat menjadi suatu strategi mempertahankan pasien untuk menebus obat di instalansi farmasi rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit mempunyai daya saing dengan instalansi farmasi lain atau apotek di luar rumah sakit. Pada tahap selanjutnya instalansi farmasi dapat menjadi salah satu instalansi penunjang medis yang terpercaya sehingga dapat meningkatkan citra dan image baik rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi rawat jalan. Responden yang digunakan adalah pasien rawat jalan yang melakukan pembelian obat di instalansi farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong dengan diketahui karakteristik berdasarkan umur, sebagian besar berumur > 40 tahun sebesar (34%). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan diketahui sebagian besar berpendidikan SMA sebesar (52%), karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diketahui sebagian besar responden bekerja lain-lain (diataranya adalah pelajar, mahasiswa dan ibu rumah tangga) sebesar (38%). Berdasarkan frekuensi kunjungan diketahui sebagian besar responden pernah berkunjung dan melakukan pembelian obat sebanyak 3-4 kali sebesar (46%).

Berdasarkan karakteristik responden tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dianggap mampu memberikan penilaian yang tepat berkaitan dengan pelayanan farmasi yang ada di rumah sakit. Berdasarkan umur diketahui bahwa sebagian besar responden telah berusia dewasa sehingga mampu melakukan penilaian secara objektif dan mampu mengambil keputusan yang tepat. Tingginya tingkat pendidikan responden berdampak pada pola pikir sehingga mampu memberikan penilaian terhadap pelayanan farmasi yang diperolehnya. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka akan semakin banyak wawasan yang dimilikinya dan semakin kritis atas hal-hal yang dirasa kurang baik berkenaan dengan pelayanan farmasi.

Menurut pekerjaan menunjukkan adanya variasi pekerjaan responden mulai dari pekerjaan yang formal sampai responden yang berstatus pelajar, mahasiswa maupun ibu rumah tangga. Bagi responden yang bekerja pada lingkungan kerja formal akan mengharapkan pelayanan yang profesional sehingga penilaian terhadap kinerja pelayanan jasa menjadi lebih objektif. Dilihat dari frekuensi kunjungan diketahui sebagian besar responden pernah melakukan kunjungan dan pembelian obat 3-4 kali. Hal ini berarti bahwa responden pernah merasakan pelayanan farmasi sebelumnya, sehingga penilaian yang diberikan menjadi lebih akurat berkaitan dengan pengalaman yang pernah dialami dalam memanfaatkan pelayanan farmasi rumah sakit.

Pasien seringkali memandang harapan terhadap pelayanan jasa farmasi sebagai apa yang selayaknya diterima. Harapan pasien yang kuat terhadap apa yang selayaknya diterima dapat disebabkan oleh kebutuhan dan keinginan,

pengalaman masa lalu, pengalaman dari orang lain, dan komunikasi melalui iklan. Pemenuhan terhadap harapan pasien merupakan prasyarat untuk mencapai kepuasan pasien secara total.

Kebutuhan dan keinginan pasien terhadap pelayanan farmasi dengan ekspektasi yang besar menyebabkan harapannya menjadi tinggi. Pengalaman masa lalu pasien dalam memanfaatkan pelayanan farmasi di tempat lain menyebabkan timbulnya harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang diinginkan dari farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong. Harapan juga dipengaruhi oleh pengalaman orang lain, dimana pasien yang mendengarkan cerita orang lain tentang pelayanan farmasi yang diperoleh akan menumbuhkan harapan yang tinggi. Iklan dan pemasaran yang dilakukan oleh rumah sakit juga membentuk ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan farmasi yang diberikan rumah sakit.

Hasil analisis diketahui harapan pasien terhadap pelayanan farmasi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong sebagian besar dalam kategori sangat tinggi sebesar 98%. Hasil ini dapat diartikan bahwa sebagian besar pasien mempunyai harapan yang tinggi untuk memperoleh pelayanan yang baik di instalasi farmasi rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gombong.

Harapan merupakan segala sesuatu yang diinginkan. Harapan menurut Nasution (2010) adalah perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila pelanggan membeli atau mengkonsumsi produk/jasa. Harapan terhadap kualitas pelayanan farmasi menunjukkan keinginan yang

diharapkan dirasakan atau diperoleh oleh pasien ketika memanfaatkan pelayanan farmasi. Harapan tersebut selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan jasa yang dirasakan. Kinerja yang sesuai dengan harapan maka akan menciptakan kepuasan. Sesuai dengan Kotler (2009) menyebutkan kepuasan pelanggan yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan.

Hasil analisis diketahui secara keseluruhan kinerja pelayanan farmasi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong dalam kategori sangat baik sebesar 54%. Hasil ini dapat diartikan bahwa pasien telah merasakan kinerja pelayanan farmasi yang baik. Kinerja merupakan unjuk kerja yang diberikan oleh instalasi farmasi dalam memberikan pelayanan farmasi pada pasien. Nasution (2010) menyebutkan kinerja merupakan persepsi pelanggan terhadap apa yang telah diterima setelah mengkonsumsi produk/jasa yang dibeli.

Ketidaksesuaian antara harapan dengan kinerja pelayanan farmasi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong menyebabkan ketidakpuasan pasien. Ketidakpuasan ini disebabkan karena belum terpenuhinya seluruh harapan pasien dibandingkan dengan kinerja pelayanan farmasi yang diterima oleh pasien. Harapan pasien pada pelayanan farmasi kategori sangat tinggi sebesar 92% responden, sedangkan kinerja yang dirasakan oleh responden hanya dalam kategori baik sebesar 54%. Ketidakpuasan ini disebabkan karena kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas (Kotler, 2009).

Harapan terhadap kualitas pelayanan farmasi juga dapat diamati berdasarkan dimensi kualitas pelayanan farmasi mencakup dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Dimensi pelayanan tersebut merupakan komponen pembentuk pelayanan farmasi yang dirasakan langsung oleh pasien.

Berdasarkan dimensi *reliability* diketahui harapan pasien dalam kategori sangat tinggi sebesar 92%. Hasil ini diartikan bahwa pasien mempunyai keinginan untuk memperoleh pelayanan yang sangat baik pada dimensi *reliability*. Pasien mempunyai harapan memperoleh pelayanan yang baik mencakup ketepatan waktu pelayanan obat dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

Persepsi pasien terhadap dimensi *reliability* diketahui sebagian besar pasien menyatakan bahwa kinerja dimensi *reliability* dalam kategori baik sebesar 54%. Hasil ini dapat diartikan bahwa pasien merasa bahwa unit farmasi rumah sakit telah memberikan pelayanan yang baik mencakup ketepatan waktu pelayanan dan keramahan dalam pelayanan.

Belum maksimalnya penilaian terhadap hasil kinerja dimensi *reliability*, disebabkan karena kenyataan di lapangan masih sering terjadi pasien harus menunggu lama antrian obat dengan waktu antrian lebih dari 15 menit. Salah satu penyebab lamanya pelayanan karena mikrofon yang sering tidak digunakan oleh petugas farmasi, sehingga antrian bertambah lama. Pasien yang datang ke rumah sakit sering kali sudah antri lama untuk melakukan pemeriksaan dokter, selanjutnya pada proses pengambilan obat pasien harus

melakukan antrian lagi. Harapannya pasien adalah pasien tidak lagi mengantri lama dalam pengambilan obat. *Reliably* juga menyangkut keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Pada waktu tertentu terutama pada jam sibuk, petugas sering kali kurang ramah terhadap pasien. Hal ini disebabkan karena jumlah tenaga yang kurang sehingga beban kerja dirasakan cukup berat.

Ketidakpuasan yang dirasakan pasien pada dimensi *reliability* dapat diartikan bahwa harapan pasien terhadap dimensi ini belum terpenuhi. Dimensi *reliability* diantaranya mencakup ketepatan waktu pelayanan dan pelayanan yang ramah. Standar ketepatan waktu pelayanan yang baik adalah < 15 menit, pada kenyataannya tidak jarang pasien harus mengantri dan menunggu lama untuk pengambilan obat. Pasien sering kali menunggu lebih dari 15 menit untuk memperoleh pelayanan farmasi. Hal ini terjadi terutama pada hari tertentu dan jam-jam tertentu dimana pasien banyak yang memanfaatkan farmasi rumah sakit. Banyaknya pasien juga menyebabkan petugas menjadi kurang ramah dalam memberikan pelayanan karena petugas sangat sibuk untuk melaksanakan tugasnya.

Petugas yang bertugas di unit farmasi rumah sakit RS PKU Muhammadiyah Gombong setiap harinya (hari tidak sibuk) meliputi 1 apoteker, 3 asisten apoteker, 3 orang petugas gudang, 1 orang bagian pembelian dan 3 orang IBS. Pada jam dan hari sibuk yaitu jam 9 sampai jam 4 sore pada hari Kamis/Sabtu, jumlah tenaga yang bertugas ditambah 1 asisten apoteker.

Petugas mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, apabila jumlah tenaga farmasi disesuaikan dengan beban kerja serta jumlah pasien yang ada. Menurut Kepmenkes RI No 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang standar pelayanan farmasi di rumah sakit disebutkan bahwa untuk rumah sakit besar sekurang-kurangnya terdapat 3 orang apoteker. Walau demikian implementasinya dan pembagian kerjanya diserahkan kepada rumah sakit. Hal inilah yang sering menjadi permasalahan, dimana rumah sakit belum mampu melakukan pembagian beban yang proporsional.

Solusi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kecepatan waktu pelayanan dan keramahan petugas adalah dengan menambah jumlah petugas. Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan dapat dicapai dengan meningkatkan kerjasama tim yang baik antar petugas farmasi. Solusi lain yang dapat dilakukan adalah mengoptimalkan sumber daya yang ada, meningkatkan kompetensi sumber daya. Solusi lain adalah dengan menambah personel pada hari-hari sibuk. Jumlah beban kerja yang proporsional akan meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dan tercapai ketepatan waktu pelayanan. Diperlukan juga adanya kerjasama tim yang baik sehingga pelaksanaan petugas farmasi dapat dilakukan dengan cepat serta diperlukan adanya sistem antrian pembelian obat yang efisien.

Dilihat dari dimensi *resposiveness* diketahui sebagian besar pasien mempunyai harapan dalam kategori sangat tinggi sebesar 98%. Artinya pasien menginginkan memperoleh pelayanan yang sangat baik dalam hal

ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien dan ketanggapan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pasien.

Dilihat dari dimensi *responsiveness*, diketahui persepsi pasien pada kinerja dimensi *responsiveness* dalam kategori sangat baik sebesar 49%. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar pasien memberikan penilaian yang baik terhadap kinerja dimensi *responsiveness*. Persepsi yang sangat baik pada dimensi ini menunjukkan bahwa pasien menilai baik pelayanan farmasi dalam hal ketanggapan petugas dalam menghadapi keluhan dan ketanggapan dalam memecahkan masalah pasien.

Pada dimensi *responsiveness* sebanyak 47% pasien memberikan penilaian kinerja yang baik dan sebanyak 4% memberikan penilaian yang cukup. Dapat diartikan tidak semua pasien memberikan penilaian yang baik terhadap dimensi *responsiveness*. Kondisi yang ada di lapangan petugas sering kali tidak tanggap dengan keluhan pasien. Kejadian ini terjadi ketika farmasi sedang pada jam-jam sibuk dimana petugas mempunyai beban kerja yang tinggi.

Pasien merasakan ketidakpuasan pada dimensi *responsiveness* yaitu meliputi kemampuan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan secara tanggap (Nasution, 2010). Hal ini sangat berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi yang berhubungan secara langsung dengan konsumen yaitu untuk segera tanggap terhadap keluhan pasien dan tanggap untuk menyelesaikan permasalahan pasien. Pekerjaan petugas farmasi yang banyak karena adanya antrian obat

yang banyak sering kali menjadi penyebab petugas menjadi kurang tanggap terhadap keluhan pasien. Kurang tanggapnya petugas terhadap keluhan dan kurang tanggap dalam menyelesaikan masalah menyebabkan pasien tidak puas terhadap dimensi *responsiveness*.

Solusi yang dapat dilakukan adalah menambah personel petugas farmasi sehingga beban kerja petugas menjadi proporsional. Hal ini akan berdampak pada kualitas pelayanan petugas dalam hal ketanggapan terhadap keluhan dan masalah yang dihadapi pasien. Kebijakan pemberian intensif kepada karyawan dengan beban kerja yang lebih juga akan meningkatkan motivasi kerja petugas farmasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Penambahan personil atau petugas farmasi terutama perlu dilakukan pada hari-hari dan jam sibuk. Beban kerja yang berat menyebabkan petugas tidak dapat memberikan pelayanan secara maksimal. Beban kerja yang proporsional dengan jumlah tenaga yang ada berdampak pada pelayanan jasa yang lebih maksimal sehingga petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien maupun tanggap dalam memecahkan persoalan pasien.

Berdasarkan dimensi *assurance* diketahui harapan pasien dalam kategori sangat tinggi sebesar 97%. Dapat diartikan bahwa pasien sangat mengharapkan memperoleh pelayanan dari petugas yang mempunyai kemampuan baik dan obat yang dibeli berkualitas tinggi. Kinerja pelayanan farmasi dilihat dari dimensi *assurance* diketahui sebagian besar pasien berpersepsi sangat baik sebesar 85%. Hasil ini menunjukkan pasien telah merasakan kinerja yang baik mencakup dilayani oleh petugas yang

mempunyai pengetahuan dan jaminan terhadap kualitas obat. Sebanyak 15% pasien memberikan penilaian baik terhadap dimensi *assurance*.

Hasil tersebut menunjukkan ketidakpuasan pada dimensi *assurance* yaitu dalam kategori sangat tidak puas. Dimensi *assurance* merupakan dimensi pelayanan jasa berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan (Nasution, 2010). Pengetahuan dan kemampuan petugas mungkin tidak dapat dilihat secara langsung oleh pasien, tetapi dapat dinilai dari hasil kerja petugas yang diterima oleh pasien seperti ketepatan racikan obat, minimnya kesalahan resep serta kemampuan petugas dalam melayani pasien. Dilihat dari segi obat menunjukkan bahwa obat yang dibeli di farmasi terjamin dengan pasti kualitasnya.

Ketidakpuasan pasien pada dimensi ini diartikan bahwa aspek dimensi *assurance* yang diterima belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Ketidakpuasan disebabkan karena petugas yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan yang dapat dirasakan langsung oleh pasien seperti cara berkomunikasi yang kurang baik, pemberian informasi obat yang kurang jelas. Permasalahan lain seperti salah racikan resep.

Hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa masih ada pasien yang menilai dimensi ini belum maksimal dilakukan oleh petugas. Pengetahuan dan kompetensi petugas mungkin secara proses tidak dapat dilihat secara langsung oleh pasien. Penilaian dapat dilakukan dengan melihat *output* hasil kerja yang dilakukan oleh petugas serta keterampilan berkomunikasi

langsung dengan pasien. Di lapangan terlihat pola komunikasi petugas dengan pasien kurang baik. Petugas seringkali memberikan informasi seperlunya saja kepada pasien, padahal pasien membutuhkan informasi secara jelas dan detail.

Peningkatan pengetahuan dan kompetensi petugas sangat diperlukan untuk memperoleh kepercayaan pasien terhadap proses kefarmasian yang dilakukan oleh petugas. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan, pendidikan formal agar terbentuk kemampuan baik secara teknis maupun wawasan berkaitan dengan pelayanan jasa farmasi. Selain itu diperlukan evaluasi secara terus-menerus terhadap kompetensi petugas melalui tes.

Berkaitan dengan obat, farmasi rumah sakit harus mampu menyediakan persediaan obat secara lengkap sehingga mengurangi pembelian obat di luar rumah sakit, menyediakan obat-obat baru yang terus berkembang dan menjamin kualitas keaslian obat yang dijual. Kualitas obat ditingkatkan dengan menjual obat asli, berkualitas tinggi, dengan persediaan obat yang mencukupi serta kelengkapan jenis obat. Serta evaluasi kadaluarsa obat, penyusunan obat yang baik sehingga tidak ada obat yang kadaluarsa.

Harapan pasien terhadap dimensi *empathy* diketahui 100% mengharapkan pelayanan yang sangat baik. Hal ini diartikan pasien seluruh pasien mengharapkan memperoleh pelayanan dari petugas yang penuh perhatian dan mampu melakukan komunikasi dengan baik pada pasien.

Penilaian terhadap dimensi *empathy* diketahui sebagian besar pasien menyatakan kinerja dimensi *empathy* dalam kategori sangat baik sebesar 78%. Hal ini dapat diartikan bahwa instalansi farmasi telah memberikan bentuk kerja yang dinilai baik oleh pasien mencakup perhatian petugas kepada pasien dan kemampuan petugas dalam melakukan komunikasi dengan pasien. Sebanyak 20% responden menilai baik dan sebanyak 2% menilai cukup dimensi *empathy*.

Ketidaksesuaian harapan dengan kinerja disebabkan karena belum terpenuhinya harapan pasien terhadap kemampuan petugas farmasi dalam memberikan perhatian terhadap pasien dan melakukan komunikasi dengan baik pada pasien. Perhatian dan komunikasi merupakan bentuk pelayanan yang secara langsung dirasakan oleh pasien. Sedikit saja pasien merasakan atau menerima pelayanan dengan komunikasi yang tidak baik, maka akan merasa kecewa dan merasa tidak puas.

Hal yang terlihat di lapangan, pada saat beban kerja petugas farmasi banyak, seringkali menimbulkan petugas kurang memberikan perhatian kepada pasien. Komunikasi petugas kepada pasien juga dilakukan seperlunya saja. Pasien tidak diberi kesempatan untuk berkonsultasi secara lebih lanjut berkenaan dengan obat karena petugas harus segera melaksanakan pekerjaan selanjutnya.

Keadaan responden dengan tingkat pendidikan menengah dan tinggi menyebabkan responden semakin kritis terhadap pelayanan *empathy* yang diberikan oleh petugas. Komunikasi yang dilakukan petugas diantaranya

dalam memberikan informasi obat kepada pasien. Responden yang kritis dan ingin memperoleh informasi obat secara detail sering kali tidak puas dengan petugas yang memberikan penjelasan obat seperlunya saja. Perhatian petugas sering kali juga dirasakan kurang ketika banyak pasien yang antri obat sehingga pekerjaan petugas farmasi menjadi banyak.

Pemberian pendidikan, penyuluhan dan pelatihan secara berkala dapat meningkatkan kemampuan petugas tentang ilmu farmasi dan ilmu komunikasi. Pemberian informasi obat merupakan bagian dari *patient care function* dari IFRS yang bertujuan untuk menjelaskan kepada pasien tentang tata cara penggunaan obat meliputi dosis, frekuensi, serta efek samping obat. Kerjasama antar petugas dalam melaksanakan tugas dan saling bertukar pengetahuan juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi terciptanya pelayanan farmasi yang baik, perhatian dan dilakukan dengan komunikasi yang baik pula.

Permasalahan ini dapat diatasi dengan menambah personel petugas farmasi. Selain itu diperlukan juga peningkatan kompetensi petugas farmasi dalam hal pelayanan prima dan cara berkomunikasi baik dengan pasien, sehingga dapat mendukung pelayanan yang dilakukan. Peningkatan kompetensi dapat diperoleh melalui pelatihan maupun kursus etika pelayanan jasa.

Menurut dimensi *tangibles* diketahui harapan pasien dalam kategori sangat baik sebesar 88%. Artinya pasien menganggap penting pelayanan farmasi dalam hal kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dan kelengkapan

sarana dan prasarana unit farmasi. Pelayanan farmasi menurut kinerja dimensi *tangibles* diketahui sebagian besar pasien menyatakan bahwa kinerja dimensi *tangibles* dalam kategori sangat baik sebesar 50%. Dapat diartikan bahwa pasien mempunyai persepsi yang sangat baik terhadap bentuk kerja pelayanan jasa menurut dimensi. Hal tersebut ditunjukkan dengan dirasakannya pelayanan yang baik mencakup kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu serta kelengkapan sarana dan prasarana pendukung yang ada di ruang tunggu. Pada dimensi *tangibles* sebanyak 38% responden menilai baik dan sebanyak 14% responden menilai cukup. Hal ini dapat dijelaskan bahwa implementasi dimensi *tangibles* masih belum maksimal.

Pelayanan dimensi *tangibles* menurut Nasution (2010) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi. Pada pelayanan farmasi terutama ditunjukkan pada ruang tunggu unit farmasi diantaranya kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan sarana dan prasarana. Ruang tunggu merupakan komponen penting dalam pelayanan farmasi. Kebersihan, kenyamanan dan kelengkapan sarana prasarana dapat mengurangi kejenuhan pasien dalam menunggu obat.

Ketidakpuasan pasien pada dimensi *tangibles* disebabkan karena pasien belum merasa puas dengan kenyamanan dan kelengkapan sarana prasarana yang ada di ruang tunggu farmasi. Ruang tunggu farmasi sering kali menjadi padat karena pasien yang tidak antri obat ikut menunggu di ruang tunggu farmasi, sehingga ruang untuk menunggu obat dan ruang tunggu poli rawat jalan menjadi penuh pada hari dan jam tertentu, serta tidak diberlakukannya

nomor antrian untuk mengambil obat. Hal lain yang terlihat sarana penunjang yang masih terbatas seperti bahan bacaan yang terbatas, toilet yang kurang terjaga kebersihannya sehingga waktu tunggu pasien menjadi membosankan dan terasa lama.

Permasalahan ini dapat diatasi dengan meningkatkan sarana prasarana dan kenyamanan ruang tunggu farmasi. Ruang tunggu perlu dilengkapi dengan sarana hiburan seperti TV, bahan bacaan agar waktu menunggu tidak membosankan. Selain itu ruang tunggu harus dilengkapi dengan sarana pendukung seperti toilet yang bersih, tempat duduk yang nyaman, kipas angin, tempat sampah sehingga tercipta kenyamanan di ruang tunggu. Kebersihan, kenyamanan dan kelengkapan sarana pendukung akan memberikan citra baik terhadap pelayanan farmasi di rumah sakit.

Harapan pasien yang tinggi terhadap kualitas pelayanan farmasi rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gombong berimplikasi bahwa unit farmasi harus mampu untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pasien. Kualitas pelayanan jasa yang unggul meliputi dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Terpenuhinya seluruh dimensi pelayanan farmasi sesuai dengan harapan pasien akan memberikan kepuasan terhadap pelayanan farmasi yang telah diterima. Sesuai dengan Sunarto (2004) menyebutkan kepuasan pelanggan tercapai apabila ada kesesuaian antara kinerja produk atau jasa sesuai dengan harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat terlaksana baik apabila rumah sakit menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi terpenuhinya harapan

pasien. Upaya pencapaian hal tersebut dilakukan dengan kepemimpinan, pendidikan, perencanaan strategik, evaluasi terhadap implementasi dan membangun komunikasi yang baik (Nasution, 2010).

Peningkatan kualitas pelayanan dimulai dari kepemimpinan dimana penerapan strategi kualitas pelayanan harus dimulai dari manajemen puncak dengan misi meningkatkan kinerja kualitas jasa. Langkah kedua adalah melalui pendidikan dimana seluruh personel sumber daya farmasi harus memperoleh pendidikan tentang kualitas pelayanan meliputi konsep kualitas pelayanan sebagai strategi bisnis sampai implementasi strategi kualitas pelayanan tersebut.

Langkah ketiga dengan membuat perencanaan yaitu dibuat perencanaan strategik pelayanan yang akan diberikan mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang ingin dicapai sebagai arah farmasi rumah sakit untuk mencapai tujuan. Langkah keempat dengan melakukan evaluasi terhadap implementasi pelayanan yang diberikan. Proses ini merupakan alat yang efektif bagi manajemen untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan untuk pencapaian kualitas pelayanan jasa farmasi.

Langkah kelima adalah dengan melakukan komunikasi, yaitu komunikasi antara manajer dengan karyawan, komunikasi dengan pasien maupun dengan pemasok berkenaan dengan implementasi strategi pelayanan jasa yang telah diberikan oleh farmasi rumah sakit. Langkah keenam adalah dengan pemberian penghargaan dan pengakuan terhadap prestasi kerja karyawan sebagai upaya untuk meningkatkan motivasi kerja dan kepuasan

kerja yang pada gilirannya akan memberikan kontribusi lebih besar kepada rumah sakit yang terlihat dari peningkatan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Prinsip kerja tersebut akan bermanfaat untuk membentuk dan mempertahankan lingkungan kerja yang tepat dalam rangka melaksanakan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan dalam rangka memenuhi harapan pasien untuk mencapai kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi rumah sakit.

Kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh pasien berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelayanan farmasi. Kepuasan pasien merupakan ungkapan pasien terhadap terpenuhinya harapan terhadap kinerja pelayanan farmasi. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan akan berdampak pada terbentuknya ikatan antara rumah sakit dengan pasien.

Ketidakpuasan pasien pada hasil penelitian ini berimplikasi bahwa sangat penting bagi instalansi farmasi untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan jasa farmasi yang telah diberikan selama ini. Evaluasi dilakukan terhadap kompetensi petugas farmasi, pencapaian kinerja pelayanan farmasi berdasarkan standar yang ada dan evaluasi secara manajerial pengelolaan farmasi rumah sakit. Hal yang tidak kalah penting adalah memahami harapan pasien melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

Secara manajerial hal yang harus dilakukan dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi adalah mengetahui apa yang diharapkan pasien. Kesenjangan antara harapan pasien dengan persepsi perusahaan tentang kualitas pelayanan farmasi menyebabkan

harapan pasien tidak dapat dipenuhi dengan baik. Langkah yang harus dilakukan rumah sakit adalah mengetahui harapan pasien, menetapkan desain dan standar pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan standar (Nasution, 2010).

Harapan pasien diketahui dengan mencari informasi yang akurat mengenai harapan pasien. Metode yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan riset kepuasan konsumen. Langkah kedua untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan adalah menetapkan desain dan standar pelayanan. Persepsi yang akurat tentang harapan pasien merupakan hal yang penting, tetapi tidak cukup untuk dijadikan sebagai dasar untuk memberikan kualitas jasa farmasi yang berkualitas. Tindakan yang harus dilakukan adalah dengan mewujudkan persepsi harapan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi dalam desain dan standar pelayanan. Selanjutnya secara manajerial ditanamkan komitmen untuk mencapai standar pelayanan tersebut.

Langkah ketiga adalah memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Meskipun farmasi rumah sakit mempunyai standar pelayanan yang baik, apabila tidak disertai dengan kemampuan memberikan pelayanan sesuai standar didukung dengan staf, sistem dan sarana pendukung yang baik maka pelayanan berkualitas tidak dapat diwujudkan. Tindakan yang harus dilakukan manajemen adalah memberikan perhatian kepada staf dan menciptakan sistem yang didukung oleh sarana yang memadai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kepuasan pasien juga dapat dicapai ketika farmasi rumah sakit mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan. Janji kualitas pelayanan farmasi sering kali tertuang dalam promosi dan komunikasi dengan konsumen. Ketidaksesuaian antara janji dengan pelayanan yang diberikan akan menimbulkan ketidakpuasan. Solusi yang dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan yang konsisten sesuai dengan janji dan pesan yang disampaikan kepada pasien.

Sangat penting bagi unit farmasi untuk memberikan pelayanan dengan memenuhi dimensi kualitas pelayanan jasa meliputi dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Kualitas pelayanan sangat diperlukan dalam membangun citra baik unit farmasi sekaligus rumah sakit. Kualitas pelayanan dapat menjalin sebuah ikatan antara instalansi farmasi dengan pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi menjadi salah satu tolak ukur dari kinerja yang telah dilakukan pelayanan farmasi. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan farmasi yang berfokus pada pasien.