

BAB IV

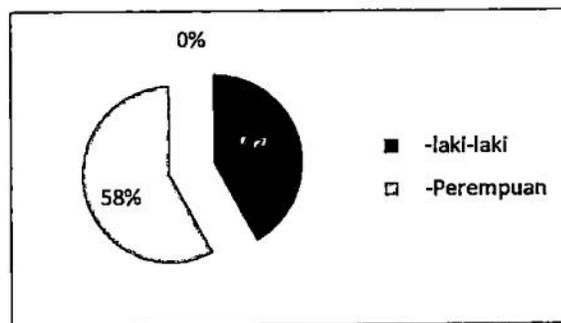
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini kuesioner disebarkan ke pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. Jumlah pasien yang peneliti ambil 100 pasien untuk rawat jalan dengan berbagai karakteristik yang telah ditetapkan sebelumnya sesuai dengan tujuan penelitian ini. Berikut ini deskripsi karakteristik responden yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner.

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 4 dapat dilihat dari penyebaran kuesioner kepada 100 pasien berdasarkan jenis kelamin bahwa sebagian besar pasien yang menjadi responden berjenis kelamin perempuan (58%) sedangkan untuk pasien yang laki-laki sebesar (42%).



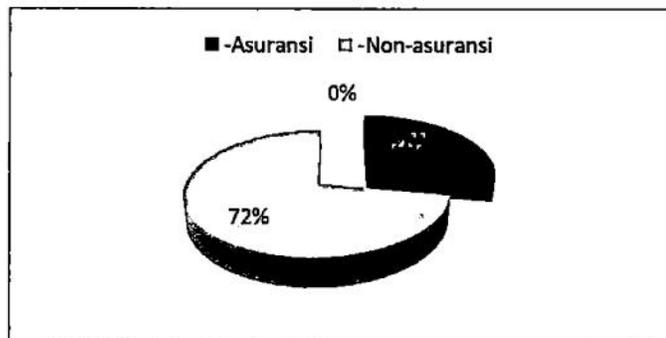
Gambar 4. Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan identitas responden yang dapat digunakan untuk membedakan jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Sarwono (1998),

menyatakan bahwa jenis kelamin mempengaruhi persepsi dan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan termasuk pelayanan kesehatan, karena dengan jenis kelamin sesuai dengan survey BPS (Badan Pusat Statistik) tahun 2010 bahwa yang berjenis kelamin laki-laki biasanya cepat meninggal dibanding dengan jenis kelamin perempuan karena laki-laki biasanya kurang peduli dengan kesehatan, sehingga jenis kelamin sangat penting untuk kebutuhan kesehatan. Dari hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul diperoleh data dari 100 responden yang diteliti yang berjenis kelamin laki-laki adalah (42%) dan perempuan sebanyak (58%).

2. Jenis pasien

Berdasarkan gambar 5 dapat dilihat bahwa pasien yang non asuransi (72%) sedangkan untuk pasien yang asuransi (28%).



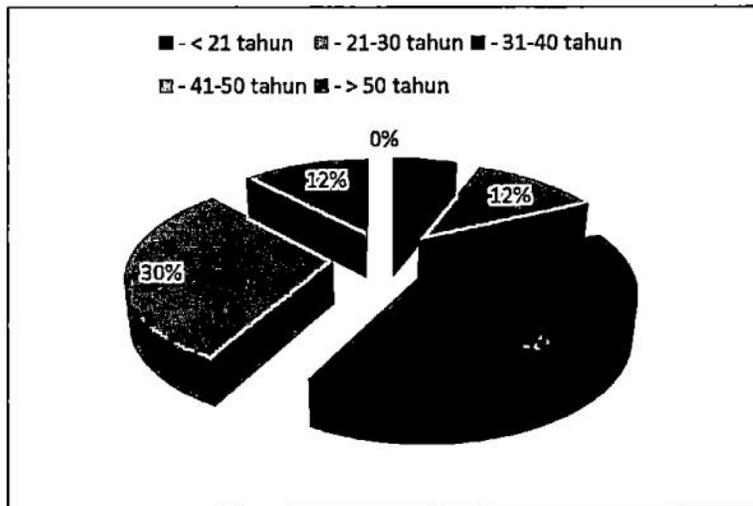
Gambar 5. Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pasien

Asuransi merupakan bantuan yang diberikan pemerintah kepada pasien yang tidak mampu atau ekonomi rendah dan sedangkan non asuransi adalah asuransi yang diberikan kepada pasien yang dianggap layak dan ekonomi di atas rata-rata. Pelayanan yang diberikan untuk pasien non-asuransi tentu berbeda

dengan pasien yang asuransi, pasien asuransi kebutuhannya sudah dijamin pemerintah sehingga kemungkinan merasa lebih puas pelayanan yang diberikan.

3. Usia

Berdasarkan gambar 6 dapat dilihat bahwa pasien yang berusia 31-40 mempunyai persentase terbesar (40%).

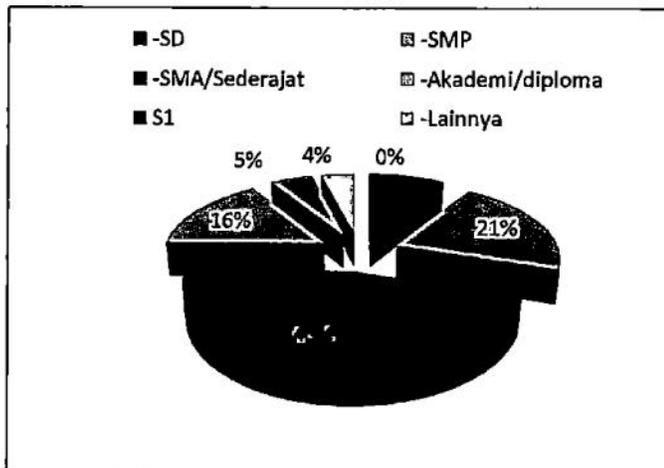


Gambar 6. Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Yang dimaksud usia adalah masa hidup responden yang dinyatakan dalam satuan tahun dan sesuai dengan pernyataan responden. Dari hasil penelitian didapatkan data bahwa dari 100 responden yang memiliki persentase paling banyak adalah bisa dilihat di diagram di atas bahwa responden yang paling banyak adalah responden dengan usia 31-40 tahun dengan persentase 40%. Bertambahnya umur, sistem organ manusia pun juga ikut berkurang maka pasien yang datang rata – rata kepala 3 dan 4.

4. Pendidikan Terakhir

Gambar 7 menunjukkan karakteristik responden untuk pasien rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul berdasarkan pendidikan terakhirnya :

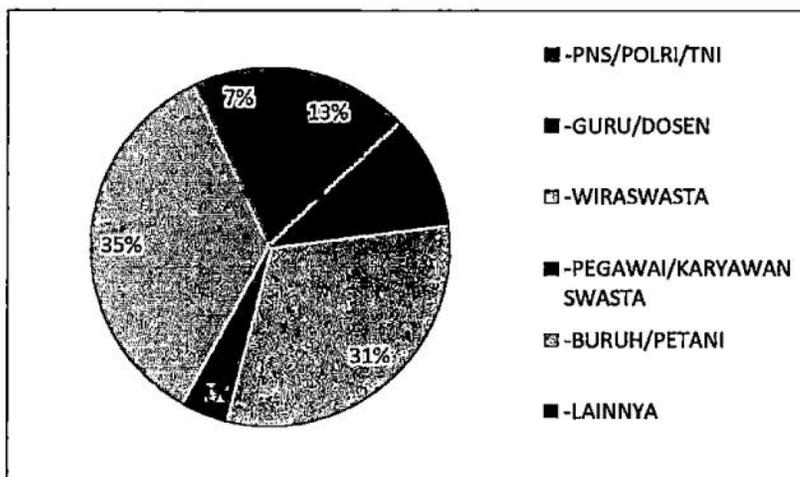


Gambar 7. Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari hasil penelitian, mayoritas pendidikan terakhir responden yang paling besar adalah pendidikan menengah ke atas (SMA) dengan nilai 45% dari 100 responden dan sarjana berada di urutan ke 5 dari jenis pendidikan tersebut. Jika dilihat secara umum untuk jenis pendidikan yang lebih banyak adalah lulusan SMA dan yang paling sedikit adalah akademi. Persepsi atau pendapat seseorang terhadap sesuatu biasanya dipengaruhi beberapa faktor, salah satu faktor tersebut adalah tingkat pendidikan dan intelektual seseorang. Tingkat pendidikan yang semakin tinggi akan berpengaruh terhadap pengetahuan, daya tangkap, informasi, sikap dan minat terhadap suatu alternatif atau pilihan sehingga dengan pendidikan yang tinggi diharapkan akan memberikan pilihan yang objektif.

5. Pekerjaan

Berdasarkan gambar 8 bisa dilihat bahwa responden pada penelitian ini yang mempunyai proporsi persentase yang paling besar adalah kelompok responden yang memiliki pekerjaan sebagai buruh atau petani yang disebabkan di daerah bantul masih banyak persawahan dikelola oleh para petani, sedangkan untuk kelompok responden ke-2 yang memiliki persentase terbesar adalah wiraswasta.



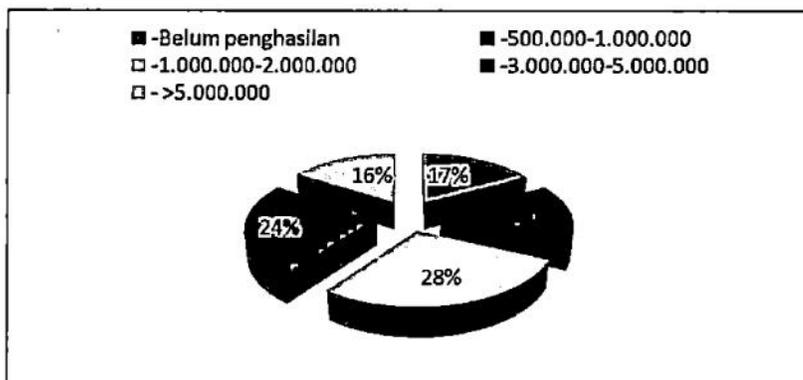
Gambar 8. Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Distribusi responden terhadap pekerjaan yang paling kecil persentasinya adalah yang bekerja dengan serabutan. Pekerjaan biasanya erat kaitannya dengan pendapatan seseorang sehingga akan mempengaruhi daya beli seseorang. Hal ini sesuai dengan pendapat Schiffman dan Kanuk (2004), bahwa pendidikan, pekerjaan dan jumlah pendapatan mempunyai hubungan sebab akibat. Jadi hubungan dengan kepuasan cukup berpengaruh karena dengan mendapat pekerjaan yang layak dan jumlah pendapatan yang di atas rata-rata tentunya si

pasien ingin mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan hasil pendapatan dari pekerjaan tersebut sehingga pasien merasa puas.

6. Penghasilan

Berdasarkan gambar 9 bisa dilihat bahwa responden untuk penelitian ini untuk persentase terbesar penghasilan tiap bulan pasien PKU Muhammadiyah Bantul adalah yang berpenghasilan Rp. 1.000.000 - 2.000.000

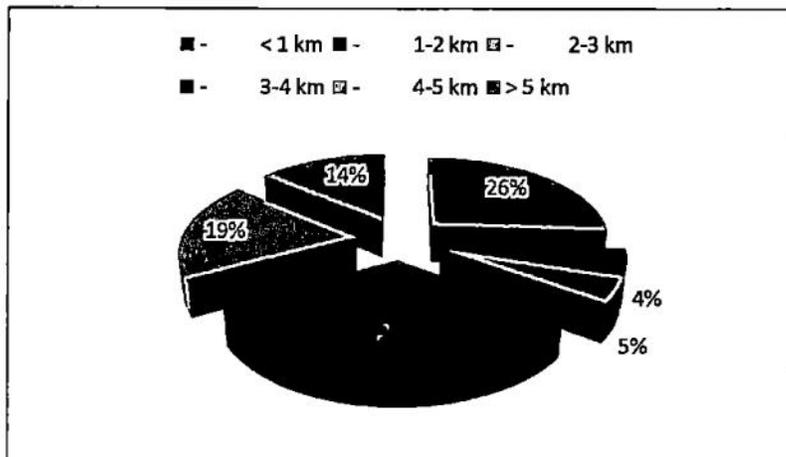


Gambar 9. Frekuensi Berdasarkan Penghasilan Tiap Bulan Responden

Tingkat pendapatan tiap bulan dapat menggambarkan tingkat perekonomian keluarga. Dimana perekonomian ini sangat mempengaruhi pola kehidupan seseorang, sehingga secara tidak langsung hal ini juga akan mempengaruhi kepuasan seseorang.

7. Jarak tempuh

Berdasarkan gambar 10 bisa dilihat bahwa persentase terbesar untuk jarak rumah pasien dengan Rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul adalah jarak 3-4 km dengan presentase 32%.



Gambar 10. Frekuensi Berdasarkan Jarak Rumah Responden

Jarak tempuh merupakan perjalanan yang ditempuh untuk menempuh suatu tujuan. Jarak tempuh adalah bagian dari karakteristik responden dalam melihat pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rawat Jalan.

B. Penilaian kuesioner

Tabel 1. Penilaian Kuesioner

No	Dimensi	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Harapan
1	<i>Reliability</i> (Keandalan)	3,17	3,22
2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	3,19	3,32
3	<i>Assurance</i> (Kepastian)	3,16	3,27
4	<i>Empaty</i> (Empati)	3,19	3,3
5	<i>Tangible</i> (berwujud)	3,39	3,4

Untuk penilaian kuesioner bisa dilihat pada tabel 1 bahwa dari analisis yang diambil dengan metode penyebaran kuesioner diperoleh dari tingkat kinerja dan harapan, bahwa mereka cukup puas dengan dengan nilai rata-rata diatas 3 setiap dimensi. Bisa dilihat di lampiran 4 pada tabel tingkat kesesuaian bahwa

Reliability lebih rendah dibanding dengan nilai harapan pasien. Hal ini terjadi karena terdapat nilai yang rendah dari 8 pertanyaan yaitu 3,17 dipertanyaan no 1 (lampiran 4). jumlah pasien yang *over load* menyebabkan petugas tidak dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Untuk dimensi *responsiveness* nilai kinerja lebih rendah dibanding harapan pasien hal ini dikarenakan ada nilai yang rendah dari 8 pertanyaan yaitu 3,19 dari pertanyaan no 1 (lampiran 4). Petugas farmasi yang terbatas dengan jumlah pasien yang mengantri begitu banyak menyebabkan pasien terkadang tidak bisa menerima obat dengan tepat waktu. Untuk dimensi *assurance* nilai kinerja jauh lebih rendah daripada harapan pasien, hal ini dikarenakan ada nilai yang rendah di tingkat kinerja yaitu 3,16 yang terdapat pada pertanyaan no 1 (lampiran 4). Pasien cenderung menganggap obat merupakan satu-satunya faktor yang membuat pasien sembuh. Padahal, pola hidup dari pasien itu sendiri juga berpengaruh terhadap kesembuhan. Untuk dimensi *empaty* nilai kinerja yang diberikan lebih rendah dibanding dengan nilai harapan, hal ini dikarenakan ada nilai yang rendah pada pertanyaan no 1 yaitu 3,19 (lampiran 4). Petugas yang terbatas dan banyaknya pasien kemungkinan menyebabkan petugas tidak bisa memahami satu persatu keperluan pasien. sedangkan untuk dimensi *tangible* nilai kinerja hampir mendekati harapan pasien, yang memperlihatkan bahwa sarana prasana yang ada di ruang tunggu instalasi farmasi sudah dirasakan nyaman oleh pasien.

C. TINGKAT KESESUAIAN

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

Tabel 2. Tingkat Kesesuaian

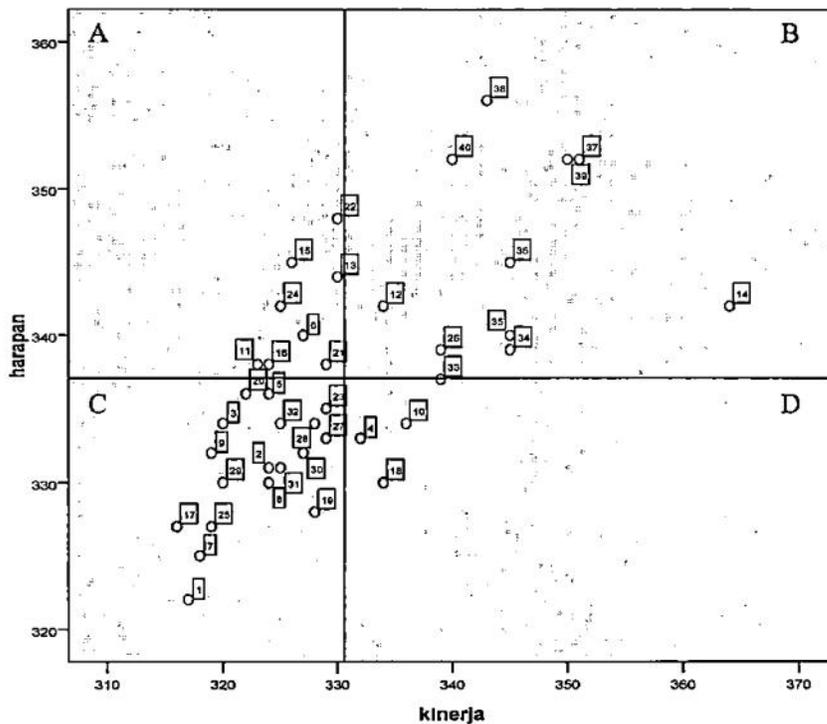
No	Dimensi	Tingkat Kesesuaian	Tingkat Kepuasan
1	Reliability (Keandalan)	95,81	Puas
2	Responsiveness (Daya Tanggap)	95,56	Puas
3	Assurance (Kepastian)	94,31	Puas
4	Empaty (Empati)	97,31	Puas
5	Tangible (berwujud)	96,59	Puas

Untuk mengukur tingkat kesesuaian bisa menggunakan rumus *Customer satisfaction index* (CSI). Dari tabel 4 dapat terlihat bahwa pasien menyatakan puas, dengan nilai tingkat kesesuaian $> 75\%$ disetiap segi dimensinya.

D. IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Importance and Performance Analysis merupakan suatu bentuk diagram yang terbagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y). Sumbu X (sumbu mendatar) akan mengisi skor tingkat kinerja/kenyataan (*performance*), sdang sumbu Y (sumbu tegak) akan mengisi skor untuk tingkat kepentingan/harapan (*importance*).

Kedudukan atau posisi dari 40 atribut kualitas jasa dapat dilihat dengan menggunakan *Importance and Performance Matrix* berdasarkan skor tingkat harapan/kepentingan dan skor tingkat kinerja atau kenyataan dari 100 pasien PKU Muhammadiyah Bantul. Namun perlu dihitung terlebih dahulu nilai rata-rata dari skor tingkat harapan atau kepentingan dan skor tingkat kinerja/kenyataan yang akan diplotkan pada diagram kartesius.



Gambar 11. Diagram Kartesius

Keterangan :

1. Petugas farmasi menjelaskan tentang cara pnggunaan obat
2. Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan
3. Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis / seharusnya obat yang harus diminum

4. Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat
5. Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat
6. Petugas Kegiatan administrasi tampak lebih teratur
7. Pelayanan apotek sesuai dengan biaya atau premi yang dibayar
8. Prosedur untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami
9. Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi
10. Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti
11. Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien
12. Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di apotek
13. Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien
14. Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan
15. Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal
16. Tahap kedisiplin petugas farmasi memuaskan
17. Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka
18. Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya
19. Petugas farmasi dapat dipercaya
20. Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya
21. Layanan yang diberikan cepat dan tepat
22. Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat
23. Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi
24. Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan
25. Petugas farmasi memahami keperluan pasien
26. Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan
27. Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien
28. Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati
29. Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik
30. Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama
31. Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan
32. Petugas farmasi senantiasa memupuk perhatian pada kerja
33. Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik
34. Tempat duduk di farmasi mencukupi
35. Letak apotek mudah dicapai
36. Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman
37. Apotek memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet
38. Arah pada label obat mudah dipahami
39. Petugas farmasi cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan
40. Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di apotek rumah sakit

Terlihat pada Gambar 10 bahwa letak atribut-atribut kualitas jasa yang dianalisis tersebar menjadi empat bagian yaitu kuadran A (Prioritas Utama), Kuadran B (Pertahankan Prestasi), Kuadran C (Prioritas Rendah) dan Kuadran D (Berlebihan). Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Atribut-atribut kualitas jasa yang ada dalam bentuk kuadran ini dianggap paling penting dan memiliki hubungan kuat terhadap kepuasan pelanggan, karena keberadaan atribut-atribut ini dinilai sangat penting oleh pelanggan atau pasien, tetapi kinerja yang dihasilkan oleh pihak RS PKU Muhammadiyah Bantul dinilai masih belum memuaskan bagi pasien. Maka dari itu, penanganan terhadap atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini perlu diprioritaskan dan ditingkatkan. Apabila tidak ditingkatkan dan diprioritaskan maka akan berdampak berpindahnya pasien ke rumah sakit lain yang dirasa dapat memuaskan kebutuhan mereka. Atribut-atribut kualitas jasa yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

a. Tahap kedisiplinan petugas farmasi memuaskan (atribut 16)

Tahap kedisiplinan petugas farmasi memuaskan tapi didalam kuadran A tahap ini dirasa belum memuaskan mungkin karena belum ada kesadaran dari petugas atas tanggung jawab sebagai pelayan kesehatan.

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

Kegiatan administrasi tampak lebih teratur tapi didalam kuadran A tahap ini dirasa belum memuaskan. Hal ini dikarenakan petugas belum memberikan pelayanan yang memuaskan hanya terlihat lebih teratur saja.

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

Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien tapi didalam kuadran ini pasien belum merasa puas. Hal ini disebabkan terlalu banyaknya pasien jadi apa yang dikeluhkan pasien kurang mendapat respon yang memuaskan.

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

Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien tapi di dalam kuadran ini dirasa belum memuaskan. Hal ini dikarenakan banyaknya pasien sehingga pasien masih harus mengantri.

- e. Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal (atribut15)

Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal tapi atribut dalam kuadran ini dirasa belum memuaskan bagi pasien. Hal ini disebabkan masih ada petugas yang terlambat.

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

Layanan yang diberikan cepat dan tepat dalam kuadran ini dirasa belum memuaskan. Hal ini dikarenakan banyaknya pasien sehingga pasien harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan dari petugas.

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

Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat dalam kuadran ini dirasa belum memuaskan. Hal ini disebabkan terkadang masih ada petugas yang belum bersifat ramah kepada pasien.

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

Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan dirasa belum memuaskan. Hal ini disebabkan karena banyak pasien sehingga petugas belum bisa memberikan informasi lebih lanjut.

2. Kuadran B (pertahankan prestasi)

Atribut yang terletak pada kuadran B merupakan atribut kualitas jasa yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan, sehingga pasien merasa puas karena tingkat kinerja pada umumnya telah sesuai dengan tingkat harapan pasien. Atribut-atribut kualitas jasa yang berada pada kuadran ini berjumlah 9 atribut, antara lain :

- a. Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di apotek (atribut 12)

Atribut ini dinilai memiliki tingkat harapan yang tinggi, kemampuan petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di apotek dianggap sudah sesuai harapan pasien. Hal ini disebabkan mengingat pasien yang membutuhkan obat

banyak sehingga petugas harus benar-benar cakap dalam pelayanan.

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

Tingkat harapan pada atribut ini dinilai tinggi karena pasien merasa puas dengan disediakannya kaunter informasi bagi pasien untuk menampung keluhan pasien terkait dengan pengobatan sehingga atribut ini diatas rata-rata.

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

Hampir atribut yang ada di kuadran B tingkat harapan pasien sangat tinggi, dengan adanya pemantauan pasien tentang obat dirasa memuaskan sehingga atribut ini perlu dipertahankan.

- d. Tempat duduk di farmasi mencukupi (atribut 34)

Tempat duduk di farmasi dirasa bagi pasien sudah mencukupi dan pasien juga merasa puas dengan fasilitas yang ada di ruang tunggu yang sudah disediakan, sehingga atribut ini bisa dipertahankan.

- e. Letak apotek mudah dicapai (atribut 35)

Tingkat harapan pada atribut ini tinggi, dengan letak apotek yang mudah dicapai membuat pasien merasa puasa dengan pelayanan yang diberikan sehingga pasien tidak bingung dengan letak apotek yang mudah dijangkau.

- f. Apotek memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet (atribut 37)

Apotek memiliki fasilitas seperti gedung tempat parkir atribut ini juga sudah dianggap pasien memuaskan, karena pasien merasa nyaman dan tenang dengan adanya tempat parkir dan toilet.

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

Arahan pada label obat mudah dipahami, sehingga atribut ini dianggap pasien memuaskan karena pasien dengan mudah memahami label pada obat maka dengan itu pasien tidak merasa kebingungan.

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

Petugas farmasi cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan. Atribut ini dirasa memuaskan bagi pasien karena dengan banyaknya pasien petugas tetap profesional dalam melayani pasien. sehingga atribut ini perlu dipertahankan.

i. Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di apotek rumah sakit (atribut 40)

Atribut 40 ini dirasa sudah memuaskan karena pasien tidak merasa kesusahan dengan resep yang ditebus selalu ada di apotek.

3. Kuadran C (Prioritas rendah)

Atribut yang terletak pada kuadran C merupakan atribut kualitas pelayanan yang dinilai konsumen kurang penting dan pada kenyataan

tingkat kinerja RS PKU Muhammadiyah terhadap atribut-atribut kualitas jasa tersebut tergolong rendah. Seperti halnya kuadran A yang memiliki tingkat kinerja rendah. Bedanya adalah bahwa atribut-atribut di kuadran A memiliki tingkat harapan yang tinggi sehingga perlu diprioritaskan kinerjanya, sedangkan tingkat harapan di kuadran C rendah, sehingga prioritas juga menjadi rendah, walaupun harus tetap diperhatikan pelaksanaan kinerjanya. Adapun atribut-atribut kualitas jasa yang termasuk kuadran ini adalah sebagai berikut :

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

Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat, dalam masalah obat farmasi memang perlu memberi informasi tapi pada kuadran ini tidak terlalu diprioritaskan karena dokter sudah memberikan informasi.

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

Memang seorang farmasis bertanggung jawab dalam memberikan informasi tentang penggunaan obat tapi dalam kuadran ini tidak terlalu diprioritaskan karena dokter sudah memberikan informasi tapi tidak menutup kemungkinan farmasi tetap memberikan informasi karena itu sudah tanggung jawab seorang farmasis.

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

Petugas farmasi memang bertugas dalam menjelaskan tentang dosis yang seharusnya diminum tapi dalam kuadran ini tidak terlalu diprioritaskan karena sebelumnya dokter sudah menjelaskan tapi farmasi harus tetap memantau obat atau dosis yang diberikan pasien.

- d. Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat (atribut 5)

Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat, sehingga dalam atribut ini bagi pasien tidak terlalu penting karena pasien sudah mendapat penjelasan dari dokter tapi petugas farmasi tetap harus memberikan penjelasan terkait efek samping obat yang pasien dapat.

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

Pelayanan apotek sesuai dengan biaya atau premi yang dibayar, tapi dalam kuadran ini tidak terlalu penting bagi pasien sehingga pada atribut ini tidak terlalu diprioritaskan oleh pihak Rumah sakit.

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

Prosedur untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami dalam atribut ini dianggap pasien tidak terlalu penting karena sebelumnya pasien sudah mendapat informasi dari petugas sehingga atribut ini tidak terlalu diprioritaskan oleh pihak Rumah sakit.

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

Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi, dalam atribut ini penting tapi dalam kuadran ini pasien menganggap tidak terlalu penting karena pasien merasa, kalau obat tersebut memang harus diberikan tepat waktu.

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

Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan, atribut ini penting bagi pasien tapi dalam kuadran ini pada atribut no 17 tidak terlalu diprioritaskan karena rata-rata pasien sudah percaya bahwa obat yang diberikan oleh petugas Rumah sakit bisa menyembuhkan.

- i. Petugas farmasi dapat dipercaya (atribut 19)

Petugas farmasi dapat dipercaya, dalam kuadran ini bagi pasien tidak terlalu penting, karena dari pihak Rumah sakit atau petugas farmasi tidak mungkin merugikan pasiennya.

- j. Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya (atribut 20)

Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya, hal ini menurut pasien tidak terlalu penting karena pasien sudah percaya dengan kinerja dari petugas farmasi sehingga pihak Rumah sakit tidak perlu diprioritaskan.

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

Privat informasi pasien selalu dijaga petugas farmasi, dalam kuadran ini bagi pasien tidak terlalu penting karena pasien sudah percaya bahwa privasi dari pasien bakal dijaga kerahasiaanya oleh petugas farmasi.

- l. Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan (atribut 25)

Petugas farmasi memantau pasien tentang pengobatan, bagi pasien atribut ini tidak terlalu penting, karena pasien percaya kalau memang tugas farmasi memberikan pelayanan yang baik bagi pasien seperti halnya memantau pengobatan untuk pasien.

- m. Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati (atribut 27)

Petugas farmasi memberi pelayanan dengan sepenuh hati, hal ini dianggap tidak terlalu penting bagi pasien karena pasien yakin dan percaya bahwa pelayanan yang diberikan kepada mereka dengan sepenuh hati, sehingga dari pihak Rumah sakit tetap memperhatikan supaya kepercayaan pasien tetap terjaga.

- n. Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama (atribut 29)

Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama, hal ini dianggap pasien tidak terlalu penting karena kalau memang banyak pasien sehingga harus mengantri, mereka tidak masalah.

- o. Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan (atribut 30)

Petugas farmasi mengambil peran tentang pasien terkait pengobatan, hal ini dianggap pasien tidak terlalu penting karena pasien percaya dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan kepada mereka, sehingga pasien merasa nyaman.

- p. Petugas farmasi senantiasa memupuk perhatian pada kerja (atribut 31)

Petugas farmasi senantiasa memupuk perhatian pada kerja, hal ini penting tapi pasien menganggap tidak terlalu penting karena pasien sudah merasa diperhatikan selama memulai berobat oleh petugas farmasi.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Atribut yang terletak pada kuadran D merupakan atribut kualitas pelayanan jasa RS PKU Muhammadiyah yang mempunyai tingkat kinerja yang sangat memuaskan dan dianggap sangat baik oleh pelanggan/pasien, tetapi atribut-atribut kualitas jasa ini memiliki tingkat harapan yang tidak begitu penting.

Dengan demikian, atribut-atribut kualitas jasa ini perlu dipertimbangkan kembali pelaksanaannya karena dirasa terlalu berlebihan. Adapula atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

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

Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat kinerja ini dianggap sangat memuaskan karena petugas farmasi menyampaikan cara penyimpanan obat hal ini dilakukan dengan tujuan agar obat tersebut tidak terkontaminasi sehingga obat aman dikonsumsi oleh pasien.

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

Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti dianggap memuaskan bagi pasien dengan prosedur yang sudah disediakan oleh pihak Rumah sakit yang jelas pasien tidak merasa bingung sehingga pasien secepatnya mendapat pertolongan ataupun pengobatan dari tenaga medis.

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

Dengan pelayanan yang diberikan para tenaga medis pasien merasa puas sehingga pasien muncul keyakinan bahwa obat yang diterima benar dan sesuai dengan sakit yang dikeluhkan.

- d. Tempat duduk di farmasi mencukupi (atribut 33)

Pasien tidak cuma mendapat pelayanan tentang medis melainkan juga fasilitas yang disediakan pihak Rumah sakit membuat pasien merasa nyaman dengan adanya tempat duduk yang mencukupi kemudian didukung dengan fasilitas lain seperti tv, ac dll.