

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INFORMASI OBAT DI INSTALASI FARMASI BALAI KESEHATAN PARU MASYARAKAT (BKPM) MAGELANG PERIODE FEBRUARI 2016

Afif Tia Fatmawati, Fitriana Yuliasuti, Widarika Santi Hapsari

Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah
Magelang Indonesia

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien umum rawat jalan terhadap kualitas pelayanan informasi obat di instalasi farmasi Balai Kesehatan Paru Masyarakat (BKPM) Magelang periode Februari 2016. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengambilan sampel dengan *Purposive Sampling*. Data dikumpulkan dari 50 responden melalui pengisian kuesioner pada bulan Februari 2016. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan fasilitas berwujud. Data yang diperoleh diolah dengan program *Microsoft Excel* dan dianalisis dengan membandingkan persepsi kenyataan dengan harapan yang digambarkan dalam *Diagram Kartesius*.

Berdasarkan dari hasil penelitian mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebesar 54%, berdasarkan usia yang terbanyak 21 – 35 tahun dengan persentase sebesar 46%, berdasarkan pendidikan terakhir mayoritas perguruan tinggi/ akademi sebesar 46%, sedangkan berdasarkan pekerjaannya mayoritas bekerja pegawai negeri sipil dengan persentase sebesar 30%, kemudian mayoritas rata – rata penghasilan lebih dari Rp 3.000.000,00 dengan persentase sebesar 56%, hubungan dengan pasien mayoritas untuk diri sendiri dengan persentase sebesar 66% dan frekuensi kedatangan ke apotek mayoritas lebih dari 5 kali sebesar 64%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan meliputi kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan fasilitas berwujud terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Pasien merasa puas dengan pelayanan informasi obat di Instalasi farmasi Balai Kesehatan Paru Masyarakat (BKPM) Magelang.

Kata Kunci: kepuasan pasien; pelayanan informasi obat; instalasi farmasi.

ABSTRACT

THE DESCRIPTION OF THE SATISFACTION LEVEL OF GENERAL OUTPATIENT TO THE SERVICE QUALITY OF A DRUG INFORMATION AT THE PHARMACEUTICAL INSTALLATION IN LUNG HEALTH CENTER FOR COMMUNITY OF MAGELANG ON THE PERIOD OF FEBRUARY 2016

patient's satisfaction is a patient's level of feelings as the result of the performance of a health service obtained after the patient compare it with what the patient expect. This research aimed to find out the satisfaction level of drug information service to the patient in pharmaceutical installation in lung health center for community of magelang on the period of february 2016. The research was conducted by descriptive method design with survey model. The sampling method was a Purposive Sampling. The data were collected from 50 subjects through filling the quetsionairre on february

2016. The variable which used in this research were reliability, responsiveness, confidence, empathy, and tangible facility. The collected data were processed by Microsoft Excel and then analyzed by comparing perception of fact and hope which is showed in Cartesian Diagram.

Based on the results of the study, the majority of respondents were female with a percentage of 54%, based on the age of 21 – 35 years old with a percentage of 46%, based on the latest education which were college with a percentage of 46%, based on the kind of the work civil servant with a percentage of 30%, then the majority of the average income of more than us \$ 3,000,000.00 with a percentage of 56%, the relationship with the majority of patients themselves with a percentage of 66% and the frequency of visit to the pharmacy majority of more than 5 times with a percentage of 64%. Based on these data we can conclude that there were a significant independent variable, the quality of services include reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible facilities to the dependent variable patient satisfaction. Patients were satisfied with the service of drug information in the pharmaceutical installation in lung health center for community of Magelang

Keywords: patient satisfaction; drug information service; pharmaceutical installation.

Penulis korespondensi

Nama : Fitriana Yuliasuti

Program Studi Farmasi

Universitas Muhammadiyah Magelang

Email : fitrianaumm@gmail.com

PENDAHULUAN

Apoteker dalam memberikan pelayanan informasi obat di apotek harus memperhatikan kualitas pelayanan informasi. Apoteker dituntut untuk dapat melaksanakan praktek pelayanan yang bertanggung jawab terhadap informasi obat agar dapat tercapai hasil yang optimal yang akan meningkatkan kualitas hidup pasien. Seorang apoteker dituntut untuk melakukan kontak secara langsung dengan penderita sehingga dapat lebih memahami kebutuhan penderita dalam menjalani terapinya. Sehingga apa yang dilakukan apoteker dapat memenuhi kebutuhan penderita daripada hanya memenuhi tuntutan resep yang ditulis dokter [7].

Pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu bagi pasien. Kualitas hidup dan pelayanan bermutu dapat menurun akibat adanya ketidakpatuhan terhadap program pengobatan. Penyebab ketidakpatuhan tersebut salah satunya disebabkan kurangnya informasi tentang obat. Regimen pengobatan yang kompleks dan kesulitan mengikuti regimen pengobatan yang diresepkan merupakan masalah yang mengakibatkan ketidakpatuhan terhadap pengobatan. Pasien juga dapat mengalami efek yang tidak diinginkan dari penggunaan obat. Informasi obat diberikan kepada pasien maka masalah terkait obat seperti penggunaan obat tanpa indikasi, indikasi yang tidak terobati, dosis obat terlalu tinggi, dosis subterapi, serta interaksi obat dapat dihindari [3].

Pasien khususnya rawat jalan sangat membutuhkan informasi yang lengkap tentang obatnya, karena informasi tersebut menentukan keberhasilan terapi yang dilakukannya sendiri di rumah. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang penting dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti : kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan. Pelayanan yang baik, perlakuan yang baik dan mendapatkan

kemudahan dalam pelayanan juga menentukan kepuasan pasien [5].

Pertimbangan kepuasan konsumen sebagai dasar adalah kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan konsumen (*cost customer*) terhadap nilai barang atau jasa yang diperolehnya (*customer delivered value*) [8]. Bukti yang menunjukkan bahwa para pasien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang mereka terima dari para tenaga kesehatan. Seluruh bukti menunjukkan bahwa rata – rata 35% – 40% pasien tidak puas mengenai komunikasi dengan dokter mereka, dan bahwa aspek perawatan medis yang memberikan kenaikan kepada ketidakpuasan yang paling besar adalah jumlah dan jenis informasi yang diterima [4].

Berdasarkan latar belakang tersebut maka sangatlah perlu dilakukan penelitian sejauh mana kepuasan pasien umum rawat jalan terhadap kualitas pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Balai Kesehatan Paru Masyarakat (BKPM) Magelang Periode Februari 2016.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan tujuan membuat gambaran atau deskriptif tentang suatu yang objektif [2], untuk mendeskripsikan gambaran tingkat kepuasan pasien umum rawat jalan terhadap kualitas Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Balai Kesehatan Paru Masyarakat (BKPM) Magelang Periode Februari 2016.

Populasi pada penelitian ini adalah pasien umum rawat jalan di Balai Kesehatan Paru Masyarakat (BKPM) Magelang Periode Februari 2016. Sampelnya adalah pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Balai Kesehatan Paru Masyarakat (BKPM) Magelang dengan kriteria minimal 3 kali kunjungan, usia 17 – 65 tahun dan mampu berkomunikasi dengan baik dan bersedia untuk mengisi kuesioner

Instrumen yang menjadi dasar untuk mengumpulkan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (daftar pertanyaan) yang diberikan kepada responden untuk diisi. Pengambilan data dilakukan dengan metode *Cross Sectional Survey* yaitu rancangan

penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan atau sekali waktu [1].

Pengolahan data dan analisis data yang dilakukan setelah semua data terkumpul melalui kuesioner dan dokumentasi kemudian data diolah dan dianalisis untuk menghasilkan yang benar dan akurat dalam pengolahan data melalui beberapa tahapan, yaitu : *editing, coding, entry data* dan *cleaning*. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner, diolah dengan program *Microsoft Excel*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data hasil karakteristik responden ditampilkan pada tabel 1 berikut ini :

Tabel 1. Persentase Karakteristik Responden

No	Pertanyaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki – laki	23	46
	Perempuan	27	54
2	Usia		
	< 17 – 20 tahun	6	12
	21 – 35 tahun	23	46
	36 – 50 tahun	12	24
	51 – 65 tahun	9	18
	> 65 tahun	0	0
3	Pendidikan Terakhir		
	SD	2	4
	SMP	9	18
	SMA	15	30
	Perguruan Tinggi/ Akademi	23	46
	Lain – lain	1	2
4	Pekerjaan		
	Pelajar/ Mahasiswa/i	5	10
	Tidak Bekerja/ Rumah Tangga	7	14
	Pegawai Negeri Sipil	15	30
	Wiraswasta	11	22
	Pegawai Swasta	10	20
	Lain – lain	2	4
5	Penghasilan		
	Kurang dari Rp 1.000.000,00	7	14
	Rp 1.000.000,00 – Rp 3.000.000,00	15	30
	Lebih dari Rp 3.000.000,00	28	56
6	Hubungan dengan Pasien		
	Diri sendiri	33	66
	Ayah	2	4
	Ibu	4	8
	Suami	5	10
	Istri	3	6
	Anak	2	4
Lain – lain	1	2	
7	Frekuensi Kunjungan		
	3 – 5 kali	18	36
	Lebih dari 5 kali	32	64

Sumber : Data primer yang telah diolah (2016)

Jumlah responden pada penelitian ini adalah adalah 50 responden dengan mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 27 orang (54%), sedangkan laki – laki sebanyak 23 orang (46%). Responden terbanyak berasal dari usia 21 – 35 tahun dengan jumlah responden sebanyak 23 orang (46%) kemudian diikuti usia 36 – 50 tahun dengan jumlah responden

sebanyak 12 orang (24%), kemudian usia 51 – 65 tahun dengan jumlah responden 9 orang (18%), sedangkan responden paling sedikit berasal dari usia 17 – 20 tahun dengan jumlah responden sebanyak 6 orang (12%).

Mayoritas responden berpendidikan Perguruan Tinggi/ Akademi dengan jumlah responden sebanyak 23 orang (46%), kemudian diikuti responden yang berpendidikan SMA dengan jumlah responden sebanyak 15 orang (30%), kemudian responden berpendidikan SMP dengan jumlah responden sebanyak 9 orang (18%), kemudian yang berpendidikan SD dengan jumlah responden sebanyak 2 orang (4%), sedangkan pendidikan terakhir paling sedikit adalah Lain – lain dengan jumlah responden sebanyak 1 orang (2%).

Pekerja responden terbanyak yaitu Pegawai Negeri Sipil dengan jumlah responden sebanyak 15 orang (30%), kemudian diikuti Wiraswasta dengan jumlah responden sebanyak 11 orang (22%), selanjutnya diikuti Pegawai Swasta dengan jumlah responden sebanyak 10 orang (20%), kemudian Tidak Bekerja/ Rumah Tangga dengan jumlah responden sebanyak 7 orang (14%), kemudian Pelajar/ Mahasiswa/i dengan jumlah responden sebanyak 5 orang (10%), sedangkan yang paling sedikit yaitu Lain – lain dengan jumlah responden sebanyak 2 orang (4%).

Mayoritas responden berpenghasilan Lebih dari Rp 3.000.000,00 dengan jumlah responden sebanyak 28 orang (56%), kemudian Rp 1.000.000,00 – Rp 3.000.000,00 dengan jumlah responden sebanyak 15 orang (30%), sedangkan yang paling sedikit yaitu responden yang penghasilannya kurang dari Rp 1.000.000,00 dengan jumlah responden sebanyak 7 orang (14%).

Responden terbanyak yaitu yang menebus obat untuk Diri Sendiri dengan jumlah responden sebanyak 33 orang (66%), kemudian untuk suami dengan jumlah responden sebanyak 5 dan persentase sebesar 10%, kemudian untuk Ibu dengan jumlah responden sebanyak 4 orang (8%), kemudian menebus obat untuk Istri dengan jumlah responden sebanyak 3 orang (6%), kemudian untuk Ayah dan Anak dengan jumlah responden masing – masing sebanyak 2

orang (4%). Sedangkan kelompok yang paling sedikit yaitu yang menebus obat untuk lain – lain dengan jumlah responden sebanyak 1 orang (2%).

Mayoritas responden berkunjung ke Balai Kesehatan Paru Masyarakat (BKPM) Magelang sudah lebih dari 5 kali dengan jumlah responden sebanyak 32 orang (64%), kemudian yang sudah berkunjung 3 – 5 kali dengan jumlah responden sebanyak 18 orang (36%). Hasil analisis pada dimensi keandalan dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Penelitian Responden pada Dimensi Keandalan

No	Uraian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan					Xi	Tki
1.	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas		
	18	29	3	0	0	215	
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Yi	97,72%
	27	17	5	1	0	220	
2.	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Xi	Tki
	14	24	10	2	0	200	
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Yi	93,45%
	25	15	9	1	0	214	
3.	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Xi	Tki
	18	29	3	0	0	215	
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Yi	97,28%
	26	19	5	0	0	221	
4.	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Xi	Tki
	24	21	2	3	0	216	
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Yi	96,86%
	32	10	7	1	0	223	
5.	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Xi	Tki
	15	17	14	4	0	193	
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Yi	94,60%
	19	19	9	3	0	204	
6.	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Xi	Tki
	26	16	4	3	1	213	
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Yi	91,41%
	39	7	2	2	0	233	
7.	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Xi	Tki
	30	14	6	0	0	224	
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Yi	98,24%
	30	18	2	0	0	228	

8.	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Xi	Tki
	29	14	6	1	0	221	
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Yi	93,64%
	38	10	2	0	0	236	

Sumber : Data primer yang telah diolah (2016)

Penelitian yang dilakukan pada pertanyaan no. 1 menunjukkan 18 responden sangat puas, 29 responden puas, 3 responden cukup puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 97,72 % dalam arti baik. Pertanyaan no. 2 menunjukkan 14 responden sangat puas, 24 responden puas, 10 responden cukup puas, 2 responden kurang puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 93,45% dalam arti baik.

Pertanyaan no. 3 menunjukkan 18 responden sangat puas, 29 responden puas, 3 responden cukup puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 97,28% dalam arti baik. Pertanyaan no. 4 menunjukkan 24 responden sangat puas, 21 responden puas, 2 responden cukup puas, 3 responden kurang puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 96,86% dalam arti baik.

Pertanyaan no. 5 menunjukkan 15 responden sangat puas, 17 responden puas, 14 responden cukup puas, 4 responden kurang puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 94,60% dalam arti baik. Pertanyaan no. 6 menunjukkan 26 responden sangat puas, 16 responden puas, 4 responden cukup puas, 3 responden kurang puas, 1 responden tidak puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 91,41% dalam arti baik.

Pertanyaan no. 7 menunjukkan 30 responden sangat puas, 14 responden puas, 6 responden cukup puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 98,24% dalam arti baik. Pertanyaan no. 8 menunjukkan 29 responden sangat puas, 14 responden puas, 6 responden cukup puas, 1 responden kurang puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 93,64% dalam arti baik. Hasil analisis pada dimensi ketanggapan dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini :

Tabel 3. Penelitian Responden pada Dimensi Ketanggapan

No	Uraian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan						
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Xi	Tki
9.	26	16	6	2	0	216	96,42%
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Yi	
	30	14	6	0	0	224	
10.	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Xi	Tki
	25	17	6	2	0	215	98,17%
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Yi	
	26	19	3	2	0	219	
11.	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Xi	Tki
	19	15	12	1	3	196	93,77%
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Yi	
	23	18	6	1	2	209	
12.	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Xi	Tki
	29	15	4	1	1	220	93,61%
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Yi	
	37	12	0	1	0	235	

Sumber : Data primer yang telah diolah (2016)

Penelitian yang dilakukan pada pertanyaan no. 9 menunjukkan 26 responden sangat puas, 16 responden puas, 6 responden cukup puas, 2 responden kurang puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 96,42% dalam arti baik. Pertanyaan no. 10 menunjukkan 25 responden sangat puas, 17 responden puas, 6 responden cukup puas, 2 responden kurang puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 98,17% dalam arti baik.

Pertanyaan no. 11 menunjukkan 19 responden sangat puas, 15 responden puas, 12 responden cukup puas, 1 responden kurang puas, 3 responden tidak puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 93,77% dalam arti baik. Pertanyaan no. 12 menunjukkan 29 responden sangat puas, 15 responden puas, 4 responden cukup puas, 1 responden kurang puas, 1 responden tidak puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 93,61% dalam arti baik. Hasil analisis pada dimensi jaminan dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini :

Tabel 4. Penelitian Responden pada Dimensi Jaminan

No	Uraian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan						
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Xi	Tki
13.	19	23	6	1	1	208	90,43%
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Yi	
	34	14	1	0	1	230	
14.	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Xi	Tki
	32	12	4	2	0	224	95,31%
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Yi	
	38	9	3	0	0	235	
15.	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Xi	Tki
	23	20	5	1	1	213	94,24%
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Yi	
	31	15	3	1	0	226	

Sumber : Data primer yang telah diolah (2016)

Penelitian yang dilakukan pada pertanyaan no. 13 menunjukkan 19 responden sangat puas, 23 responden puas, 6 responden cukup puas, 1 responden kurang puas, 1 responden tidak puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 88,13% dalam arti baik. Pertanyaan no. 14 menunjukkan 32 responden sangat puas, 12 responden puas, 4 responden cukup puas, 2 responden kurang puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 95,31% dalam arti baik. Pertanyaan no. 15 menunjukkan 23 responden sangat puas, 20 responden puas, 5 responden cukup puas, 1 responden kurang puas, 1 responden tidak puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 94,24% dalam arti baik. Hasil analisis pada dimensi empati dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini :

Tabel 5. Penelitian Responden pada Dimensi Empati

No	Uraian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan						
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Xi	Tki
16.	29	15	6	0	0	223	97,80%
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Yi	
	33	12	5	0	0	228	

No Uraian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Xi	Tki
17.	33	12	3	1	1	225	98,25%
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Yi	
18.	26	20	4	0	0	222	99,10%
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang penting	Tidak Penting	Yi	
19.	25	22	3	0	0	222	97,36%
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Yi	
20.	28	19	2	1	0	224	98,67%
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Yi	

Sumber : Data primer yang telah diolah (2016)

Penelitian yang dilakukan pada pertanyaan no. 16 menunjukkan 29 responden sangat puas, 15 responden puas, 6 responden cukup puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 97,80% dalam arti baik. Pertanyaan no. 17 menunjukkan 33 responden sangat puas, 12 responden puas, 3 responden cukup puas, 1 responden kurang puas, 1 responden tidak puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 98,25% dalam arti baik.

Pertanyaan no. 18 menunjukkan 26 responden sangat puas, 20 responden puas, 4 responden cukup puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 99,10% dalam arti baik. Pertanyaan no. 19 menunjukkan 25 responden sangat puas, 22 responden puas, 3 responden cukup puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 97,36% dalam arti baik. Pertanyaan no. 20 menunjukkan 28 responden sangat puas, 19 responden puas, 2 responden cukup puas, 1 responden kurang puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 98,67% dalam arti baik. Hasil analisis pada dimensi berwujud dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini :

Tabel 6. Penelitian Responden pada Dimensi Berwujud

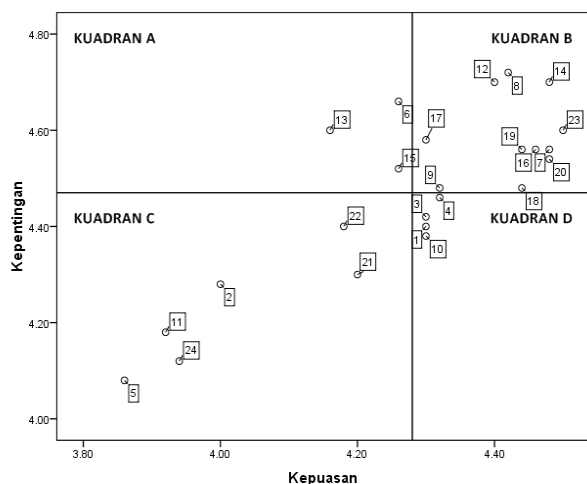
No	Uraian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan						
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Xi	Tki
21.	17	26	7	0	0	210	97,67%
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Yi	
22.	24	19	4	0	1	209	95,00%
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Yi	
23.	33	12	3	1	1	225	97,82%
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang penting	Tidak Penting	Yi	
24.	15	25	6	0	4	197	95,63%
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Yi	

Sumber : Data primer yang telah diolah (2016)

Penelitian yang dilakukan pada pertanyaan no. 21 menunjukkan 17 responden sangat puas, 26 responden puas, 7 responden cukup puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 96,67% dalam arti baik. Pertanyaan no. 22 menunjukkan 24 responden sangat puas, 19 responden puas, 4 responden cukup puas, 1 responden tidak puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 95,00% dalam arti baik.

Pertanyaan no. 23 menunjukkan 33 responden sangat puas, 12 responden puas, 3 responden cukup puas, 1 responden kurang puas, 1 responden tidak puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 97,82% dalam arti baik. Pertanyaan no. 24 menunjukkan 15 responden sangat puas, 25 responden puas, 6 responden cukup puas, 4 responden tidak puas dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien sebesar 95,63% dalam arti baik.

Diagram kartesius penilaian kenyataan dan harapan dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini :



Gambar 1. Diagram Kartesius Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Harapan atau Kepentingan Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien Mengenai Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Informasi Obat

Keterangan :

- a. Kuadran A (Prioritas Utama)
Faktor – faktor ini dinilai sangat penting tetapi kinerja yang dihasilkan dinilai masih belum memuaskan, maka dari itu perlu diprioritaskan dan ditingkatkan.
- b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)
Faktor – faktor ini dianggap sangat penting, dan sudah dilaksanakan sesuai dengan keinginan atau harapan pasien, maka dari itu perlu dipertahankan atau ditingkatkan.
- c. Kuadran C (Prioritas Rendah)
Faktor – faktor ini dinilai kurang penting dan pada kenyataannya tingkat kinerja pelayanan tersebut tergolong rendah, namun harus tetap diperhatikan pelaksanaan kerjanya.
- a. Kuadran D (Berlebihan)
Faktor – faktor yang mempunyai tingkat kinerja yang sangat memuaskan dan dianggap sangat baik oleh pasien, namun memiliki tingkat harapan yang tidak begitu penting, maka perlu dipertimbangkan kembali pelaksanaannya karena dirasakan terlalu berlebihan.

KESIMPULAN

Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Balai Kesehatan Paru Masyarakat (BKPM) Magelang terhadap kepuasan pasien rawat jalan periode Februari tahun 2016 termasuk dalam kategori puas sesuai dengan keinginan atau harapan pasien pada item pertanyaan nomor (7), (8), (9), (12), (14), (16), (17), (18), (19), (20), (23).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hidayat, A., A., A., Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data, Jakarta: Salemba Medika, 2007.
- [2] Notoatmojo, S., *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2012.
- [3] Rantucci, M., J., *Komunikasi Apoteker-Pasien : Panduan Konseling Pasien* (Edisi 2), Penerjemah : A. N. Sani, Penerbit Buku Kedokteran EGC: Jakarta, 2007.
- [4] Smet, B., *Psikologi Kesehatan*, 234, PT Grasindo Anggota IKAPI, Jakarta, 1994.
- [5] Supranto, J., *Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 1997.
- [6] Supranto, J., *Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 2006.
- [7] Surahman E., dan Husen I., *Konsep Dasar Pelayanan Kefarmasian Berbasisan Pharmaceutichal Care*, Widya Padjajaran, Bandung, 2011.
- [8] Umar, H., *Pengukuran Kepuasan Perilaku Konsumen*, 201, Ghalia, Jakarta, 2003