

INTISARI

Kepuasan pasien berkaitan erat dengan kualitas pelayanan instalasi farmasi rumah sakit (IFRS). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal, mengetahui faktor internal dan eksternal yang berpengaruh terhadap instalasi farmasi rumah sakit Kardinah Tegal dalam rangka mewujudkan kepuasan pasien melalui analisis SWOT, dan merumuskan strategi sebagai upaya untuk peningkatan kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal berdasarkan analisis SWOT.

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif. Data yang digunakan data kualitatif hasil wawancara dengan direktur rumah sakit, kepala instalasi farmasi rumah sakit, distributor, karyawan instalasi farmasi rumah sakit, dan dokter, sedangkan data kuantitatif hasil survei kuesioner kepuasan pasien rawat jalan, analisis pesaing, kepuasan karyawan, dan semangat kerja karyawan. Hasil data kuesioner dan wawancara digunakan untuk analisis faktor internal dan eksternal serta perumusan strategi alternatif dengan matriks SWOT. Hasil SWOT digunakan sebagai dasar untuk analisis QSPM guna pengambilan keputusan.

Hasil analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal, didapatkan nilai kesenjangan (gap) positif pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangibles* (+0,22); *reliability* (+0,21); *responsiveness* (+0,11); *assurance* (+0,24); dan *empathy* (+0,04), sedangkan hasil analisis kuesioner kekuatan pesaing (2,00). Hasil analisis kuesioner kepuasan karyawan (2,82) dan semangat kerja karyawan (2,81). Hasil analisis lingkungan internal dan eksternal instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal berada di posisi kuadran I pada analisis SWOT. Hasil analisis QSPM memprioritaskan strategi peningkatan kualitas pelayanan, perekrutan SDM apoteker dan farmasi klinis, mengikuti perkembangan teknologi modern, serta pengembangan sarana dan prasarana instalasi farmasi rumah sakit.

Kata kunci : Instalasi Farmasi rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal, Kepuasan Pasien, Analisis SWOT, Perumusan Strategi

ABSTRACT

Patient's satisfaction is related to service quality of hospital pharmacy installation. This research is aimed to analyze the level of outpatient's satisfaction to the service of Kardinah Tegal General Hospital, to know internal and external factor that affect pharmacy installation of Kardinah Tegal General Hospital in order to realize patient's satisfaction through SWOT analysis, and to formulate the strategy of outpatient's satisfaction raising in the pharmacy installation of Kardinah Tegal General Hospital based on SWOT analysis.

This research is non-experimental research with descriptive design. The research data is qualitative data based on the interview result with hospital director, hospital pharmacy installation chief and employees, and the doctors. While quantitative data is taken through questionnaire survey of outpatient's satisfaction, competitor analysis, employee's satisfaction and work ethic. The questionnaire data and interview result are used to analyze internal and external factor as well as alternative strategy formulation with SWOT matrix. The SWOT result is used to analyze QSPM in order to make decision.

The result of outpatient's satisfaction level to the service of Kardinah Tegal General Hospital pharmacy installation is: the positive value gap on five dimensions of service quality is dimension of *tangibles* (+0,22); *reliability* (+0,21); *responsiveness* (+0,11); *assurance* (+0,24); and *empathy* (+0,04), while the questionnaire result of competitor's power analysis (2,00), employee's satisfaction (2,82), and employee's work ethic (2,81). The analysis result of internal and external of Kardinah Tegal General Hospital pharmacy installation is on quadrant I at SWOT analysis. The priorities of QSPM analysis are the strategy of service quality raising, the recruitment of pharmacist and clinical pharmacy, following modern technology development, as well as the development of hospital pharmacy installation tools and infrastructure.

Key word : Pharmacy Installation of Kardinah Tegal General Hospital, Patient's Satisfaction, SWOT Analysis, Strategy Formulation