
MAJALAH FARMASEUTIK *(Journal of Pharmaceutics)*

Diterbitkan 3 kali setiap tahun oleh Bagian Farmasetika, Fakultas Farmasi UGM

DAFTAR ISI

**RUMUSAN STRATEGI DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN INSTALASI
FARMASI RUMAH SAKIT MATA DR. YAP
YOGYAKARTA BERDASARKAN ANALISIS SWOT** **35 -41**

Fina Aryani, Lukman Hakim dan Satibi

**RUMUSAN STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN
PASIE N RAWAT JALAN INSTALASI FARMASI RUMAH
SAKIT BETHESDA LEMPUYANGWANGI YOGYAKARTA
BERDASARKAN ANALISIS LINGKUNGAN
EKSTERNAL-INTERNAL** **42-49**

Eme Stepani Sitepu, Lukman Hakim dan Satibi

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN FARMASI DI RSUD DR. MOEWARDI
SURAKARTA** **50-55**

Novi Hastuti, Akhmad Kharis Nugroho dan Lutfan Lazuardi

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN DI RS. PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA PERIODE MARET-MEI 2009** **56-63**

**PENGENDALIAN PERSEDIAAN PADA APOTEK
ONKOLOGI KOTABARU, APOTEK DENGAN
SPE SIALISASI TERFOKUS** **64-69**

M.Rifqi Rokhman dan Satibi

RUMUSAN STRATEGI DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT MATA DR. YAP YOGYAKARTA BERDASARKAN ANALISIS SWOT

THE FORMULATION STRATEGY FOR IMPROVING OUTPATIENT SATISFACTION IN DEPARTMENT OF PHARMACY DR. YAP EYE HOSPITAL YOGYAKARTA BASED ON SWOT ANALYSIS

Fina Aryani, Lukman Hakim dan Satibi
Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada

ABSTRAK

Instalasi farmasi sebagai salah satu penyedia pelayanan kesehatan harus menyusun tujuan yang spesifik serta langkah yang strategis untuk dapat mencapai kepuasan pasien terutama pasien rawat jalan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Data yang dikumpulkan berupa data kualitatif yang dilakukan dengan wawancara, kemudian dilakukan juga penelitian secara kuantitatif menggunakan kuesioner untuk mengetahui kepuasan pasien dengan metode *Servqual*, kondisi skala semangat kerja dan kepuasan kerja karyawan IFRSM Dr.Yap Yogyakarta. Berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dilakukan analisis lingkungan internal dan eksternal yang dilanjutkan dengan analisis SWOT. Hasil analisis digunakan sebagai dasar perumusan strategi untuk pengembangan IFRSM Dr.Yap Yogyakarta dengan dilakukan uji *Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)*.

Analisis kepuasan pasien rawat jalan: Harapan pasien terhadap kinerja karyawan IFRS lebih tinggi sehingga timbul gap negatif pada tiap-tiap dimensi. Nilai gap pada dimensi pelayanan tertinggi hingga terendah berturut-turut *responsiveness* (-0,74), *assurance* (-0,62), *empathy* (-0,60), *reliability* (-0,51), dan *tangibles* (-0,32). Berdasarkan analisis SWOT, IFRSM Dr. Yap Yogyakarta mempunyai peluang yang lebih besar (1,54) dibandingkan ancaman (1,06) dan mempunyai kekuatan (1,77) yang lebih besar dibandingkan kelemahan (1,18) yang artinya IFRSM Dr.Yap Yogyakarta dapat memenuhi harapan-harapan pasien. Strategi alternatif yang diambil IFRSM Dr.Yap Yogyakarta adalah melaksanakan penambahan program-program IFRS yang terkait dengan kesehatan mata, pengembangan SDM baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dan penyempurnaan kebijakan mengenai pengembangan SDM IFRS.

Kata kunci: Rumusan Strategi, SWOT, QSPM, *Servqual*, Instalasi Farmasi, Rumah Sakit Mata Dr.Yap Yogyakarta

ABSTRACT

Pharmacy installation as one of the health service provider has to arrange the specific purpose along with strategic step to reach their target which is patient's satisfaction especially outpatient.

This research was descriptive research. The qualitative data which done by interview toward the research subject, then data quantitatively research using

questionnaire to find out patient satisfactions using SERVQUAL method was done, work spirit and work satisfaction of Pharmacy Installation of Dr. Yap Eye Hospital Yogyakarta employees scale condition, next internal and external sphere was done then continued by SWOT analysis. Result of the analysis were used as base in formulating strategy using Quantitative Strategic Planning Matrix test (QSPM).

Analysis of outpatient satisfactions : the patient's expectation about the work of pharmacy installation of hospital employees is higher so appear the negative gap on each dimension. Gap point dimension of services from the highest to the lowest in a row, responsiveness (-0.74), assurances (-0.62), empathy (-0.60), reliability (-0.51), tangibles (-0.32). Based on SWOT analysis, Eye Hospital Pharmacy Installation Dr. Yap Yogyakarta has bigger opportunity (1.54) rather than the threat (1.06) and has strength (1.77) which bigger than weakness (1.18) it means Pharmacy Installation of Dr. Yap Eye Hospital Yogyakarta could fulfill the expectations of the patients. Alternative strategy for Pharmacy Installation of Dr. Yap Eye Hospital Yogyakarta is making additional pharmacy installation of hospital programs which related with eye health, human resource development whether it quality or quantity, perfecting the policy about human resource development of pharmacy installation of hospital

Key words: Formula Strategy, SWOT Analysis, Servqual, Pharmacy Installation, Eye Hospital Dr. Yap Yogyakarta

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai organisasi pelayanan kesehatan sedang memasuki lingkungan yang kompetitif dan terus berubah. Rumah sakit harus mengadopsi suatu strategi yang memberinya suatu keuntungan kompetitif berkelanjutan, sehingga dapat hidup dan tumbuh subur dalam persaingan pasar secara global (Siregar, 2004).

Strategic Business Planning bertujuan untuk menyusun strategi-strategi jangka panjang sehingga arah dan tujuan perusahaan dapat dicapai dengan jelas dan dapat segera diambil keputusan beserta semua dinamikanya dalam menghadapi pesaing. Dengan demikian, seseorang yang sudah lama terlibat ataupun baru memasuki dunia bisnis pasti memerlukan perencanaan bisnis yang akurat untuk memusatkan perhatian pada posisi di bisnis tersebut, mengetahui arah perusahaan akan pergi, cara mencapainya, serta tindakan yang perlu dilakukan agar memaksimalkan kekuatan dan berhasil merebut peluang yang ada. Oleh karena itu, perencanaan bisnis yang baik merupakan alat yang sangat berguna untuk menjalankan bisnis secara efektif dan efisien (Rangkuti, 2009).

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Mata (IFRSM) Dr. Yap Yogyakarta merupakan salah satu instalasi bisnis yang terdapat di RSM Dr. Yap Yogyakarta, yang dalam perkembangannya juga

tidak bisa lepas dari persaingan yang semakin keras, baik dari segi lokal maupun global. IFRSM Dr. Yap Yogyakarta selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dari waktu ke waktu. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan memenuhi harapan pasien dan menentukan strategi-strategi yang dapat memenuhi harapan pasien. Harapan pasien dapat diketahui dan dipenuhi dengan menganalisis kepuasan pasien. Oleh sebab itu, IFRSM Dr. Yap Yogyakarta perlu menganalisis kepuasan pasien dan melakukan perumusan strategi yang tepat berdasarkan kondisi lingkungan internal dan eksternal. agar dapat bersaing dan bertahan di tengah persaingan lokal dan global.

METODOLOGI

Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah Direktur RS, Kepala IFRS, karyawan IFRS, dokter, *supplier* obat dan alat kesehatan dan pasien rawat jalan IFRS.

Alat Penelitian

Pada penelitian ini digunakan dua macam data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer terdiri dari hasil wawancara mendalam yang dilakukan terhadap semua subyek penelitian, kuesioner kepuasan pasien rawat

jalan, kuesioner semangat kerja dan kepuasan kerja karyawan IFRSM Dr.Yap Yogyakarta, dan hasil observasi langsung terhadap proses pelayanan dan kondisi sarana prasarana yang mendukung proses pelayanan.

Jalan Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan wawancara pendahuluan sebelum dilakukan pembagian kuesioner dan observasi. Hal ini dilakukan untuk memperoleh gambaran sementara kondisi lingkungan internal dan eksternal IFRSM Dr.Yap Yogyakarta. Penyebaran kuesioner bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan (124 orang) dan untuk mengetahui skala semangat dan kepuasan kerja karyawan (9 orang). Dalam penelitian ini *in depth interview* dilakukan sebagai upaya peneliti untuk melengkapi data yang ada dan melakukan cek ulang terhadap hasil analisis yang telah dilakukan agar diperoleh kesesuaian persepsi antara Kepala IFRS dan peneliti. Penentuan strategi alternatif dalam matrik SWOT dilakukan peneliti bersama Kepala IFRS. Sebagai upaya mempermudah dalam pemilihan tiga strategi untuk uji QSPM, maka dilakukan peratingan oleh Kepala IFRS terhadap rumusan strategi dan selanjutnya diberi *attractive score* oleh Kepala IFRS.

Analisis hasil penelitian

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan adalah model kesenjangan kualitas jasa dengan model *servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Ziethaml, dan Berry (Kotler, 2007). Studi mengenai *servqual* tersebut menyimpulkan lima dimensi kualitas jasa yaitu berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan subyek penelitian, dilakukan analisis menggunakan matrik EFAS dan IFAS. Pada

kedua matrik tersebut dilakukan pembobotan terhadap masing-masing faktor yang dilakukan oleh Kepala IFRS (Hunger dan Wheelen, 2004). Setelah mengumpulkan semua informasi maka tahap selanjutnya adalah memanfaatkan semua informasi tersebut dalam perumusan strategi. Alat yang dipakai untuk merumuskan faktor-faktor strategis suatu organisasi adalah matrik SWOT (Rangkuti, 2009). Analisis QSPM dilakukan terhadap tiga strategi terpilih berdasarkan hasil peratingan dan diskusi yang dilakukan peneliti bersama Kepala IFRS. Analisis QSPM dilakukan untuk menentukan prioritas strategi terpilih yang akan dilakukan oleh organisasi yang bersangkutan (Umar, 2002).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kepuasan Pasien

Lewis dan Booms (1983) menyatakan berdasarkan definisi kualitas pelayanan jasa yaitu suatu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelayanan maka kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan *customer* serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan *customer* (*cit* Tjiptono, 2005). Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten.

Gap yang diperoleh dari masing-masing dimensi pelayanan menunjukkan selisih antara pelayanan yang diharapkan terhadap pelayanan yang diterima oleh pasien yang pada akhirnya akan menentukan kepuasan ataupun ketidakpuasan pasien. Rata-rata nilai kinerja secara total adalah 2,85 dan rata-rata nilai harapan secara total adalah 3,41 sehingga rata-rata *gap* adalah -0,56. Harapan pasien yang terbilang tinggi tersebut berhubungan dengan *uniqueness* Rumah Sakit Mata Dr.Yap Yogyakarta

Tabel I. Hasil Analisis Gap IFRSM Dr.Yap Yogyakarta Pada Tiap Dimensi Pelayanan

Dimensi Pelayanan	Rerata Nilai Kinerja	Rerata Nilai Harapan	Gap	Peringkat
<i>Tangibles</i>	3,15	3,47	-0,32	5
<i>Reliability</i>	2,90	3,41	-0,51	4
<i>Responsiveness</i>	2,56	3,30	-0,74	1
<i>Assurance</i>	2,85	3,47	-0,62	2
<i>Empathy</i>	2,78	3,38	-0,60	3

Sumber: Data primer yang diolah

dan tingginya tingkat pendidikan sebagian besar pasien yang berhubungan dengan sensitivitas pelayanan dan tingkat kekritisannya yang lebih tinggi lagi.

Harapan pasien terhadap kinerja karyawan IFRS lebih tinggi sehingga timbul *gap* negatif pada tiap-tiap dimensi yang artinya pasien belum merasa puas dengan kinerja IFRS pada saat ini. Nilai *gap* pada dimensi pelayanan tertinggi hingga terendah berturut-turut *responsiveness* (-0,74), *assurance* (-0,62), *empathy* (-0,60), *reliability* (-0,51), dan *tangibles* (-0,32) sehingga yang menjadi prioritas IFRS dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan adalah dimensi *responsiveness* tanpa mengenyampingkan dimensi lainnya.

Rumusan Strategi

Analisis Faktor Internal dan Eksternal

- a. Kekuatan : IFRS memiliki visi dan misi yang berorientasi kepada pasien, aset SDM yang memiliki kemampuan, semangat dan motivasi kerja yang tinggi, sistem pengelolaan obat satu pintu, kemitraan profesional IFRS dan Dokter, adanya dukungan direktur terhadap kegiatan IFRS, struktur organisasi jelas dan telah memiliki Protap.
- b. Kelemahan : Sistem Informasi Manajemen belum memenuhi kebutuhan IFRS, kepuasan karyawan rendah, rendahnya pengawasan selama bekerja, sistem pembayaran yang berbelit dan kaku, keterbatasan ruangan IFRS, beban kerja karyawan tinggi, kegiatan farmasi klinik belum berjalan optimal.
- c. Peluang : Reputasi RSM Dr.Yap Yogyakarta sebagai salah satu RS rujukan spesialis mata, besarnya penduduk Jawa Tengah khususnya DIY yang dapat menjadi pasar potensial bagi RSM Dr.Yap Yogyakarta, tingginya

harapan pasien terhadap pelayanan IFRS yang efektif dan efisien, kerjasama dengan pihak asuransi, tingginya harapan pasien akan keberadaan Apoteker, peran Apoteker di PFT, pelaksanaan Akreditasi IFRS pada tahun 2013.

- d. Ancaman : Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan IFRS, meningkatnya persaingan antara rumah sakit baik RS Pemerintah dan RS Swasta, sebagian dokter yang berpraktek adalah dokter tamu, keberadaan apotek disekitar RS, teknologi yang terus berkembang, perbedaan persepsi IFRS dan PBF.

Berdasarkan matrik SWOT, IFRSM Dr. Yap Yogyakarta mempunyai peluang yang lebih besar (1,54) dibandingkan ancaman (1,06) dan mempunyai kekuatan (1,77) yang lebih besar dibandingkan kelemahan (1,18) yang artinya IFRSM Dr.Yap Yogyakarta dapat memenuhi harapan-harapan pasien.

Analisis SWOT

Alat yang digunakan untuk menyusun faktor-faktor strategi perusahaan adalah matrik SWOT. Matrik ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya (Rangkuti, 2009). Analisis SWOT merupakan identifikasi faktor kekuatan, kelemahan, ancaman dan peluang secara sistematis dan menggambarkan strategi yang cocok untuk keempat faktor tersebut. Hal tersebut berdasar pada strategi yang efektif adalah yang mampu memaksimalkan kekuatan dan peluang serta meminimalkan kelemahan dan ancaman (Pearce dan Robinson, 1991).

Tabel II. Hasil Pembobotan Faktor Internal dan Eksternal IFRSM Dr.YAP Yogyakarta

Key success factors (A)	Bobot		Rating (C)	Skor Total (B) x (C)
	Ka IFRS	Skor Bobot Akhir (B)		
Kekuatan				
IFRS memiliki visi dan misi yang berorientasi kepada pasien.	8	0,08	3	0,24
Aset SDM yang memiliki kemampuan, semangat dan motivasi kerja yang tinggi.	10	0,09	4	0,36
Sistem pengelolaan obat 1 pintu.	10	0,09	4	0,36
Kemitraan profesional IFRS dan Dokter.	7	0,07	3	0,21
Adanya dukungan direktur terhadap kegiatan IFRS.	10	0,09	4	0,36
Struktur organisasi jelas dan telah memiliki Protap tertulis.	8	0,08	3	0,24
Total Skor Kekuatan				1,77
Kelemahan				
Sistem Informasi Manajemen belum memenuhi kebutuhan FRS.	10	0,09	3	0,27
Kepuasan karyawan rendah.	6	0,06	2	0,12
Rendahnya pengawasan saat bekerja.	7	0,07	2	0,14
Sistem pembayaran yang berbelit dan kaku.	10	0,09	3	0,27
Keterbatasan ruangan IFRS.	7	0,07	2	0,14
Beban kerja karyawan tinggi.	6	0,06	2	0,12
Kegiatan farmasi klinik belum berjalan optimal.	6	0,06	2	0,12
Total Skor Kelemahan				1,18
Peluang				
Reputasi RSM Dr.Yap Yogyakarta sebagai RS rujukan mata.	10	0,10	3	0,30
Besarnya penduduk Jawa Tengah khususnya DIY yang dapat menjadi pasar potensial bagi RSM Dr.Yap Yogyakarta.	8	0,08	3	0,24
Tingginya harapan pasien terhadap pelayanan IFRS yang efektif dan efisien.	10	0,10	3	0,30
Kerjasama dengan pihak asuransi.	6	0,06	3	0,18
Tingginya harapan pasien akan keberadaan Apoteker.	8	0,08	2	0,16
Peran Apoteker di PFT.	6	0,06	2	0,12
Pelaksanaan Akreditasi IFRS pada tahun 2013.	8	0,08	3	0,24
Total Skor Peluang				1,54
Ancaman				
Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan IFRS.	10	0,10	3	0,30
Meningkatnya persaingan antara rumah sakit baik RS Pemerintah dan RS Swasta.	8	0,08	3	0,24
Keberadaan apotek disekitar RS.	8	0,08	2	0,16
Sebagian dokter yang berpraktek adalah dokter tamu.	6	0,06	2	0,12
Teknologi yang terus berkembang.	6	0,06	2	0,12
Perbedaan persepsi IFRS dan PBF.	6	0,06	2	0,12
Total Skor Ancaman				1,06

Tabel III. Hasil Analisis Matrik SWOT

<p style="text-align: center;">IFAS</p>	<p style="text-align: center;">Strength</p> <ol style="list-style-type: none"> IFRS memiliki visi dan misi yang berorientasi kepada pasien. Aset SDM yang memiliki kemampuan, semangat dan motivasi kerja yang tinggi. Sistem pengelolaan obat satu pintu. Kemitraan profesional IFRS dan Dokter. Adanya dukungan direktur terhadap kegiatan IFRS. Struktur organisasi jelas dan telah memiliki Protap tertulis. 	<p style="text-align: center;">Weaknesses</p> <ol style="list-style-type: none"> Sistem Informasi Manajemen belum memenuhi kebutuhan IFRS. Kepuasan karyawan rendah. Rendahnya pengawasan selama bekerja. Alur pelayanan yang berbelit dan kaku. Keterbatasan ruangan IFRS. Beban kerja karyawan tinggi. Kegiatan farmasi klinik belum berjalan optimal.
	<p style="text-align: center;">Opportunity</p> <ol style="list-style-type: none"> Reputasi RSM Dr.Yap Yogyakarta sebagai salah satu RS rujukan spesialis mata. Besarnya penduduk Jawa Tengah dan DIY yang dapat menjadi pasar potensial bagi RSM Dr.Yap Yogyakarta. Tingginya harapan pasien terhadap pelayanan IFRS yang efektif dan efisien. Kerjasama dengan pihak asuransi. Tingginya harapan pasien akan keberadaan Apoteker. Peran Apoteker di PFT. Pelaksanaan Akreditasi IFRS pada tahun 2013. 	<p style="text-align: center;">STRATEGI S-O</p> <ol style="list-style-type: none"> Penambahan program-program IFRS terkait dengan kesehatan mata (S2, S5-O2, O4) Peningkatan media pertemuan antara dokter, apoteker dan tenaga kesehatan lain secara rutin (S1, S2, S4-O3, S5, O6) Peningkatan pengendalian mutu dan asuhan kefarmasian (S1-O7, S2-O3, O5, S5, S6) Eksansi pelayanan yang lebih menjangkau semua kalangan masyarakat (S1-O2, O1, S2-O4, S5)
<p style="text-align: center;">Threat</p> <ol style="list-style-type: none"> Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan IFRS. Meningkatnya persaingan antara rumah sakit baik RS Pemerintah dan RS Swasta. Sebagian dokter yang berpraktek adalah dokter tamu. Keberadaan apotek disekitar RS. Teknologi yang terus berkembang. Perbedaan persepsi IFRS dan PBF. 	<p style="text-align: center;">STRATEGI S-T</p> <ol style="list-style-type: none"> Penambahan jumlah dokter tetap dan peningkatan loyalitas dokter tamu (S4-T3, T2) Menjalin komunikasi yang lebih baik dan menyamakan persepsi dengan PBF (S3-T6, S1, S2, T5) Penyempurnaan kebijakan mengenai pengembangan SDM IFRS (S2-T1, S5, T2, T4, T5) Menjalin kerjasama dengan apotek sekitar RSM Dr.Yap (S1-T4,S3, S5) 	<p style="text-align: center;">STRATEGI W-T</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengadaan SIM yang terintegrasi sesuai kebutuhan IFRS (W1-T5, W2, T1, T2) Efisiensi alur pelayanan terkait dengan sistem pembayaran (W4-T1,T2,T5) Evaluasi sarana dan prasarana penunjang pelayanan IFRS (W5-T1, T2, T4, T5)

Tabel IV. Hasil Analisis *Quantitative Strategic Planning Matrix* (QSPM)

No	Strategi	Nilai
1	Pengembangan SDM IFRS baik dari segi kualitas maupun kuantitas.	3,77
2	Penambahan program-program IFRS yang terkait dengan kesehatan mata.	3,56
3	Penyempurnaan kebijakan mengenai pengembangan SDM IFRS.	3,32

Sumber : Data primer yang diolah

Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)

Analisis QSPM merupakan suatu rancangan untuk menentukan kemenarikan relatif (*relative attractiveness*) dan tindakan-tindakan strategi alternatif yang dapat dilaksanakan. Menurut Umar (2002), untuk menentukan prioritas strategi tersebut dapat dilakukan dengan melakukan analisis *Quantitative Strategic Planning Matrix* (QSPM). Dari hasil QSPM, diperoleh strategi alternatif dengan *Total Attractive Score* (TAS) (tabel IV).

Dari hasil tersebut hendaknya IFRSM Dr.Yap Yogyakarta melakukan pengembangan SDM IFRS baik dari segi kualitas maupun kuantitas, penambahan program-program IFRS yang terkait dengan kesehatan mata dan penyempurnaan kebijakan mengenai pengembangan SDM IFRS.

KESIMPULAN

1. Analisis kepuasan pasien rawat jalan :
 - a. Harapan pasien terhadap kinerja karyawan IFRS lebih tinggi sehingga timbul *gap* negatif pada

tiap-tiap dimensi yang artinya pasien belum merasa puas dengan kinerja.

- b. Nilai *gap* pada dimensi pelayanan tertinggi hingga terendah berturut-turut *responsiveness* (-0,74), *assurance* (-0,62), *empathy* (-0,60), *reliability* (-0,51), dan *tangibles* (-0,32).
2. Berdasarkan analisis SWOT, IFRSM Dr. Yap Yogyakarta mempunyai peluang yang lebih besar (1,54) dibandingkan ancaman (1,06) dan mempunyai kekuatan (1,77) yang lebih besar dibandingkan kelemahan (1,18) yang artinya IFRSM Dr.Yap Yogyakarta dapat memenuhi harapan-harapan pasien.
3. Strategi alternatif yang diambil IFRSM Dr.Yap Yogyakarta untuk memenuhi harapan pasien adalah melaksanakan penambahan program-program IFRS yang terkait dengan kesehatan mata, pengembangan SDM baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dan penyempurnaan kebijakan mengenai pengembangan SDM IFRS.

DAFTAR PUSTAKA

- Hunger, J.D., dan Wheelen T.L., 2004, *Strategic Management and Bussiness Policy* 10th Edition, Addison-Wesley Publishing Company Inc, Texas.
- Kotler, P. dan Keller, L.K., 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 12, PT Indeks, Jakarta.
- Pearce dan Robinson, 1991, *Strategic Management : Formulation, Implementation, and Control*, Fifth Edition, Richard D. Irwin, Boston.
- Rangkuti, F., 2009, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis : Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis untuk Menghadapi Abad 21*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Siregar, C.J.P., 2004, *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Terapan*, Penerbit Buku Kedokteran ECG, Jakarta.
- Tjiptono, F dan Chandra, G., 2005, *Service, Quality and Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Umar, H., 2002, *Strategic Management in Action*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.