

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
FARMASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA KABUPATEN TASIKMALAYA**

***PATIENT SATISFACTION ANALYSIS OF THE OUTPATIENT
PHARMACY SERVICE QUALITY IN GENERAL HOSPITAL DISTRICT OF
SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA TASIKMALAYA***

Linda Permatasari* Nurul Maziyyah**

**Pharmacy Study Programme, Faculty of Medicine and Health Sciences,
Muhammadiyah University of Yogyakarta**

linda.farmasis@gmail.com

ABSTRACT

Pharmacy service in the hospital must be prioritised to patient safety which is based on the paradigm of patient oriented, where pharmacist has a role not only focusing on medicine but also on patients. The good quality of pharmacy service can be seen from patients satisfaction. The objective of this research is to determine patient satisfactions level of outpatient pharmacy unit in Singaparna Medika Citrautama District Hospital in Tasikmalaya Regency, as well as to evaluate service based on the Importance Performance Matrix (IPM) analysis.

The research used non-experimental research design by descriptive-analytic with cross sectional approach. The research conducted on June-August 2015 in Singaparna Medika Citrautama District Hospital used questionnaires as the instrument for data collection. The number of sample taken in this research was 100 respondent that fulfilled the inclusion criteria. The patients satisfactions level was calculated by the result of questionnaires which assessed from 5 dimentions such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The satisfactions level analysis was conducted through calculation on the average of performance and expectancy. Whereas the evaluation of service with analysis was conducted using importance performance matrix analysis.

The research showed that the average of patients satisfaction level between performance and expectancy was 91,33%. Importance Performance Matrix (IPM) analysis showed 2 attributes which became a priority to be strengthen by hospital were chair and facilities such as air conditioner, fan and television. The conclusions from the research were that the patients were satisfied with the service that has been given by pharmacist in Singaparna Medika Citrautama District Hospital in Tasikmalaya Regency and the hospital needs improvement in infrastructure.

Keywords: Patient Satisfaction, Quality of Service, Importance Performance Matrix

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus memprioritaskan keselamatan pasien yang berdasarkan dengan paradigma baru yaitu *patient oriented* dimana farmasis berperan tidak hanya terfokus terhadap obat namun juga terhadap pasien. Kualitas pelayanan farmasi yang baik salah satunya dapat dilihat dari kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya serta untuk mengevaluasi pelayanan berdasarkan analisis *Importance Performance Matrix* (IPM).

Penelitian ini menggunakan desain penelitian non-eksperimental secara deskriptif-analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni-Agustus 2015 di Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Jumlah responden yang diambil pada penelitian ini adalah 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi penelitian. Tingkat kepuasan pasien dinilai dari hasil penyebaran kuesioner yang dilihat dari 5 dimensi yaitu *tangibles* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati). Analisis tingkat kepuasan dilakukan dengan perhitungan rata-rata kinerja dan harapan sedangkan evaluasi pelayanan dilakukan dengan analisis *Importance Performance Matrix* (IPM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien antara kinerja dan harapan 91.33%. Hasil analisis *Importance Performance Matrix* (IPM) menunjukkan 2 atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki oleh pihak rumah sakit yaitu tempat duduk dan fasilitas seperti AC, kipas angin maupun TV. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pasien puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas instalasi farmasi rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya dan rumah sakit perlu melakukan perbaikan sarana prasarana untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Matrix*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan farmasi yang baik dapat dilihat dari kepuasan pasien. Kepuasan pasien dalam pelayanan farmasi dapat mempengaruhi keputusan pasien dalam minat membeli obat ulang di rumah sakit yang sama. Hal ini akan mempengaruhi promosi dari mulut ke mulut bagi calon pasien yang diharapkan bernilai positif terhadap pelayanan farmasi yang telah diberikan (Supranto, 2001). Adapun pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus memprioritaskan terhadap keselamatan pasien sesuai dengan perubahan paradigma *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Keselamatan pasien (*patient oriented*) di rumah sakit adalah suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman, dalam hal

ini salah satu asuhan yang ada di rumah sakit yaitu asuhan kefarmasian (Depkes RI, 2006).

Lima dimensi untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian meliputi daya tanggap (*Responsiveness*), keandalan (*Reliability*), kepastian (*Assurance*), empati (*Empathy*) dan berwujud (*Tangible*) (Parasuraman et al, 1991).

Permenkes No 58 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit pasal 4 menyatakan bahwa penyelenggaraan standar pelayanan kefarmasian harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien dan standar prosedur operasional. Salah satu sumber daya kefarmasian dapat

berupa sumber daya manusia (SDM), hal ini dapat memberikan gambaran bahwa ketersediaan tenaga kefarmasian yang sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian dalam suatu instalasi farmasi rumah sakit (IFRS) dapat mempengaruhi mutu pelayanan farmasi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya yang ditinjau dari lima dimensi yakni daya tanggap, keandalan, kepastian, empati dan berwujud serta untuk mengetahui evaluasi pelayanan farmasi berdasarkan analisis *Importance Performance Matrix* (IPM).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya tepatnya dibagian instalasi farmasi rawat jalan (IFRS) pada bulan juni-agustus 2015. Alat yang digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner tertutup untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang ditinjau dari 5 dimensi yaitu daya tanggap, kepastian, keandalan, empati dan berwujud.

Minimal sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 97 sampel yang dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z\alpha^2 \times P \times Q}{d^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel minimum

d = sampling error / kesalahan sampling

P = proporsi berdasarkan penelitian sebelumnya

$$Q = 1 - P$$

$Z\alpha^2$ = Derivat baku alfa

$$\text{Jadi, } n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,1^2}$$

$$n = 97$$

Karakteristik Responden .

Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan perbulan dan jarak rumah dari rumah sakit digunakan untuk menganalisis sebaran yang akan ditampilkan dalam bentuk diagram *pie*.

Uji validitas dan Uji Reliabilitas.

Menurut Ghozali (2007), data dikatakan valid jika r hitung positif dan r hitung $>$ r tabel, sebaliknya suatu data dikatakan tidak valid jika nilai r hitung negatif dan r hitung $<$ r tabel. Dan suatu data dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha $>$ 0,60.

Penilaian Kuesioner. Penilaian kuesioner menggunakan skala likert yaitu dengan melakukan skoring terhadap masing-masing jawaban pasien dengan skala 1-4.

Skor 1 = sangat tidak setuju

Skor 2 = tidak setuju

Skor 3 = setuju

Skor 4 = sangat setuju

Tingkat Kepuasan. Tingkat kepuasan berdasarkan teori arikunto (2009), bahwa tingkat kepuasan ada 3 kriteria yaitu puas dengan nilai tingkat kepuasan kinerja dengan harapan $>$ 70%, cukup puas 56-70% dan tidak puas $<$ 56% yang digambarkan secara matematis dengan persamaan berikut:

$$TKI = \frac{XI}{YI} \times 100\%$$

Keterangan:

TKI = tingkat kepuasan responden

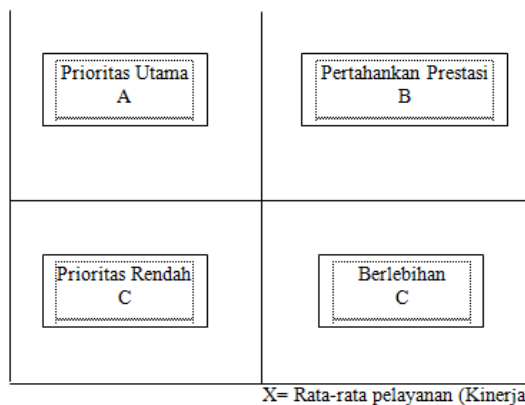
XI = total kinerja (Kepuasan)

YI = total harapan (Kepentingan).

Importance Performance Matrix

(IPM). Analisis IPM akan menampilkan diagram kartesius dengan membandingkan antara tingkat harapan pasien rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama, Tasikmalaya (Y) dengan tingkat kinerja pelayanan farmasi (X). Berikut diagram kartesius untuk analisis IPM:

Y= Rata-rata kepentingan (Harapan)



A. Prioritas Utama

Kuadran ini menunjukkan terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan oleh pasien akan

tetapi kinerja petugas belum memuaskan sehingga pihak rumah sakit dapat meningkatkan kinerjanya guna tercapainya kepuasan pasien.

B. Pertahankan Prestasi

Kuadran ini menunjukkan bahwa kualitas kinerja petugas farmasi sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. atribut yang ada pada kuadran ini wajib dipertahankan kinerjanya demi terwujudnya kepuasan pasien.

C. Prioritas Rendah

Kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja rendah dan tingkat harapan rendah sehingga prioritas menjadi rendah, walaupun prioritas pada kuadran ini rendah pihak rumah sakit tetap harus memperhatikan pelaksanaan kinerjanya.

D. Berlebihan

Kuadran ini terdapat faktor yang tidak terlalu penting dan tidak

diharapkan oleh pasien sehingga rumah sakit lebih baik memprioritaskan faktor yang memiliki prioritas tinggi. Namun untuk butir pertanyaan yang dianggap tidak penting oleh pasien, tetapi menurut petugas farmasi informasi tersebut harus diberikan maka tetap harus diberikan guna tercapainya efek terapi yang tepat kepada pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai pearson correlations pada setiap butir pertanyaan dengan signifikansi 10% dan nilai r tabe sebesar 0,3061. Pada penelitian ini terdapat 4 butir item yang tidak valid yaitu:

1. cara penyimpanan obat (pertanyaan no 4)
2. administrasi tampak lebih teratur (pertanyaan no 6)
3. tidak membiarkan pasien menunggu lama (pertanyaan no 30)
4. memupuk perhatian pasien (pertanyaan no 32)

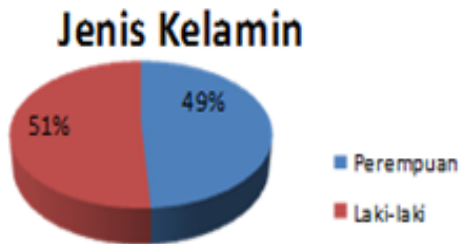
Uji reliabilitas pada penelitian ini menunjukkan setiap dimensi reliabel yang dilihat dari nilai cronbach alpha $>0,60$.

B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Kuesioner disebarkan kepada pasien rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya diperoleh 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi penelitian. Berikut kriteria

responden yang telah didapat dari hasil penyebaran kuesioner:

1. Jenis Kelamin



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 4, presentase tertinggi pasien yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 51% dan presentase pasien yang berjenis kelamin perempuan sebesar 49%. Menurut Gunarsa (2008), perempuan melihat penampilan secara detail dan lebih cenderung mengkritik sedangkan laki-laki tidak terlalu peduli terhadap hal tersebut sehingga laki-laki lebih merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Jenis Pasien

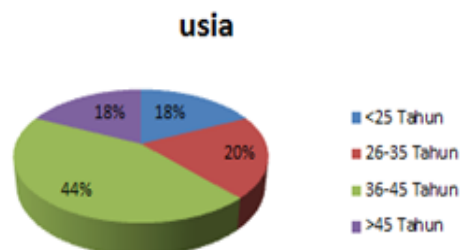
Jenis Pasien



Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pasien

Berdasarkan gambar 5, presentase tertinggi pasien non asuransi sebesar 60% dan asuransi 40%. Menurut Puri (2013), pasien non asuransi lebih merasa puas dibandingkan pasien asuransi karena dari pelayanan yang diberikan lebih cepat dibandingkan dengan pasien asuransi.

3. Usia

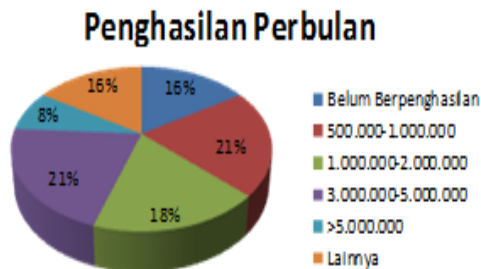


Gambar 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar 6, presentase tertinggi yaitu pasien

dengan usia 36-45 tahun sebesar 44%. Menurut Lumenta (1989), umur produktif cenderung lebih banyak menuntut dan mengkritik terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Penghasilan Perbulan



Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan

Berdasarkan gambar 7, presentase tertinggi pasien yang berpenghasilan 500.000-1.000.000 dan 3.000.000-5.000.000 sebesar 21%. Menurut Fina (2015), tingkat pendapatan akan mempengaruhi daya beli demi mencapai kepuasan pelanggan ataupun pasien.

5. Pendidikan Terakhir



Gambar 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pasien

Berdasarkan gambar 8, presentase tertinggi pasien dengan pendidikan terakhir SMA/Sederajat sebesar 38%. Menurut Akbar (2013), tingkat pendidikan sangat berperan penting dalam pemilihan jasa kesehatan dengan tingkat pengetahuan, kepercayaan dan sikap tertentu.

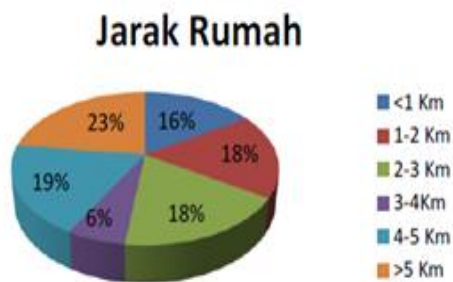
6. Pekerjaan



Gambar 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien

Berdasarkan gambar 9, presentase tertinggi adalah pasien yang pekerjaannya tidak diketahui atau bisa dibidang serabutan sebesar 39% menurut Schiffman (2004), pekerjaan biasanya berhubungan dengan pendapatan seseorang yang akan mempengaruhi daya beli.

7. Jarak Rumah



Gambar 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Rumah Pasien

Berdasarkan gambar 10, presentase tertinggi pasien dengan jarak rumah paling jauh >5 Km sebesar 23%. Menurut Kotler (2009), salah satu pertimbangan yang digunakan oleh pelanggan (pasien) adalah jarak rumah pasien dengan rumah sakit, hal ini

menunjukkan bahwa RSUD Singaparna Medika Citrautama, Tasikmalaya adalah tempat sarana kesehatan yang menjadi pilihan pasien untuk mendapatkan pelayanan pengobatan.

C. PENILAIAN KUESIONER

Analisis penilaian kuesioner menggunakan skala likert dengan penyebaran dari masing-masing dimensi diperoleh nilai rata-rata kinerja dan harapan sebagai berikut:

1. Dimensi Keandalan (Reliability)

Tabel 3. Penilaian Kuesioner Tiap Item Pertanyaan Dimensi Keandalan (Reliability)

No	Elemen Dimensi Keandalan	Rata - Rata Kinerja	Rata - rata Harapan
1	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	3,01	3,14
2	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	2,99	3,11
3	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis seharusnya obat yang harus diminum	3,02	3,17
4	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	2,64	3,16
5	Pelayanan apotek sesuai dengan biaya atau premi yang dibayar	2,99	3
6	Prosedur untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami	3	3,2

Berdasarkan tabel 3 menyatakan bahwa nilai kinerja yang paling rendah pada pertanyaan no 4 yakni 2,64, hal ini dikarenakan banyaknya jumlah pasien yang datang kerumah sakit dapat mengakibatkan petugas farmasi tidak dapat memberikan pelayanan maksimal.

2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 4. Penilaian Kuesioner Tiap Item Pertanyaan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Elemen Dimensi Daya tanggap	Rata - Rata Kinerja	Rata - rata Harapan
1	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi	3,03	3,33
2	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	3,01	3,18
3	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	3,03	3,33
4	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di apotek	2,99	3,26
5	Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien	2,99	3,24
6	Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan	2,6	3,02
7	Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal	2,99	3,23
8	Tahap kedisiplin petugas farmasi memuaskan	3,03	3,31

Berdasarkan tabel 4 terdapat nilai yang paling rendah pada item pertanyaan no 6 sebesar 2,6, hal ini dikarenakan tidak disediakannya

kuanter oleh pihak instalasi farmasi rumah sakit (IFRS).

3. Dimensi Kepastian (*Assurance*)

Tabel 5. Penilaian Kuesioner Tiap Item Pertanyaan Dimensi Kepastian (*Assurance*)

No	Elemen Dimensi Kepastian	Rata - Rata Kinerja	Rata - rata Harapan
1	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka	3	3,17
2	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya	3,01	3,14
3	Petugas farmasi dapat dipercaya	3,04	3,2
4	Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya	3,01	3,22
5	Layanan yang diberikan cepat dan tepat	3,04	3,36
6	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	3,06	3,41
7	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	3,02	3,18
8	Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan	3	3,38

Berdasarkan tabel 5 terdapat nilai rata-rata pada item pertanyaan yang paling rendah yaitu pertanyaan pada no 1 dan 8 dengan nilai rata-rata yaitu 3, pasien percaya bahwa ilmu dan pengetahuan yang dimiliki petugas farmasi yang ahli dibidang obat akan memberikan yang terbaik untuk kesembuhan penyakit yang mereka keluhkan.

4. Dimensi Empati (Empathy)

Tabel 6. Penilaian Kuesioner Tiap Item Pertanyaan Dimensi Empati (*Empathy*)

No	Elemen Dimensi Empati	Rata - Rata Kinerja	Rata - rata Harapan
1	Petugas farmasi memahami keperluan pasien	3,08	3,24
2	Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan	3	3,25
3	Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien	3,06	3,45
4	Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati	3,04	3,35
5	Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik	3,06	3,26
6	Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan	2,97	3,27

Berdasarkan tabel 6, terdapat nilai rata-rata yang paling rendah pada item pertanyaan yaitu pertanyaan no 6 sebesar 2,97, hal ini dikarenakan terkait petugas yang terbatas dan banyaknya pasien menyebabkan petugas tidak dapat mengambil peran tentang masalah pasien.

5. Dimensi Berwujud (Tangible)

Tabel 7. Penilaian Kuesioner Tiap Item Pertanyaan Dimensi Berwujud (*Tangible*)

No	Elemen Dimensi Berwujud	Rata - Rata Kinerja	Rata - rata Harapan
1	Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik	3,01	3,18
2	Tempat duduk di farmasi mencukupi	2,42	3,17
3	Letak apotek mudah dicapai	3,33	3,42
4	Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman	1,79	3,07
5	Apotek memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet	2,95	3,01
6	Arahan pada label obat mudah dipahami	3,04	3,28
7	Petugas farmasi cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan	3,01	3,31
8	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di apotek rumah sakit	2,78	3,31

Berdasarkan tabel 7 terdapat 2 item pertanyaan yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu pertanyaan no 2 sebesar 2,42 dan pertanyaan no 4 sebesar 1,79. Hal ini dikarenakan sarana dan prasarana di rumah sakit masih belum lengkap sehingga ada beberapa pasien merasa kurang nyaman karena ketika mengantri mengambil obat harus berdiri dan ada beberapa pasien merasa kurang nyaman karena rumah sakit belum terdapat AC.

D. TINGKAT KEPUASAN

Tabel 8. Tingkat Kepuasan

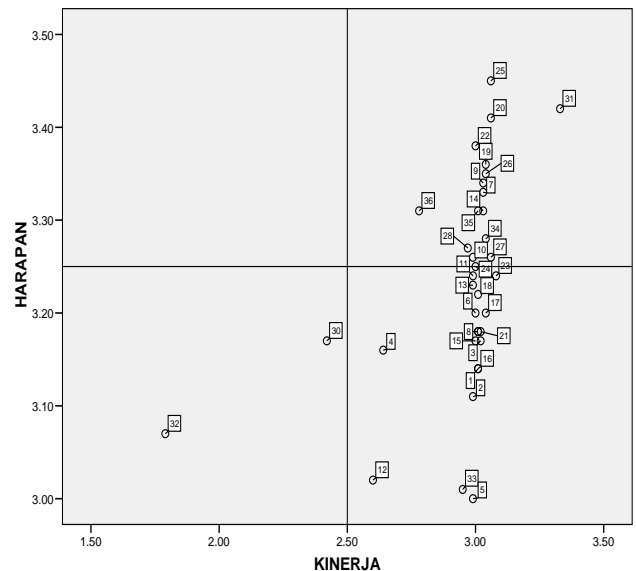
No	Dimensi	Tingkat Kesesuaian (%)	Tingkat Kepuasan
1	Reliability (Keandalan)	94,03	Puas
2	Responsiveness (Daya Tanggap)	91,35	Puas
3	Assurance (Kepastian)	92,85	Puas
4	Empaty (Empati)	91,91	Puas
5	Tangible (berwujud)	86.53	Puas
	Rata-rata	91.33	Puas

Berdasarkan nilai tingkat kepuasan diperoleh nilai dsri setiap dimensi yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible >75% hal ini menyatakan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya.

E. IMPORTANCE

PERFORMANCE MATRIX

(IPM)



1. Kuadran A

Kuadran A merupakan kuadran yang harus diprioritaskan paling utama oleh pihak rumah sakit guna meningkatkan kepuasan pasien, dalam penelitian ini tidak terdapat item pertanyaan yang masuk dalam kuadran A sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja petugas farmasi RSUD

Singaparna Medika Citrautama sudah memuaskan bagi pasien.

2. Kuadran B

Kuadran B merupakan kuadran dimana item yang masuk pada kuadran ini harus dipertahankan oleh pihak rumah sakit khususnya petugas kefarmasian. Salah satu item pertanyaan yang masuk adalah komunikasi yang baik. Pentingnya komunikasi yang baik bagi seorang farmasis dalam pemberian obat kepada pasien agar pasien patuh dalam penggunaan obat guna tercapainya efek terapi yang diinginkan.

3. Kuadran C

Kuadran C merupakan kuadran yang prioritasnya rendah, pada penelitian ini

terdapat 2 item pertanyaan yang masuk kuadran C yaitu sarana dan prasarana seperti tempat duduk dan AC maupun kipas angin.

4. Kuadran D

Kuadran D merupakan kuadran yang dianggap berlebihan karena kinerja petugas tidak diharapkan oleh pasien. Namun pada kuadran ini informasi yang wajib diberikan oleh petugas namun pasien tidak terlalu mengharapkannya, petugas tetap harus memberikan informasi tersebut. Salah satu item yang masuk pada kuadran ini adalah petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat.

KESIMPULAN

1. Pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi dengan tingkat kesesuaian kinerja dengan harapan >75%.
2. Berdasarkan analisis *Importance performance matrix* (IPM) terdapat 2 atribut dari 36 atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki yakni tempat duduk (atribut 30) serta fasilitas seperti AC maupun kipas angin ataupun TV (atribut 32) yang harus diperbaiki oleh pihak RSUD Singaparna Medika

Citrautama Kabupaten Tasikmalaya.

SARAN

1. Berdasarkan analisis *Importance Performance Matrix* (IPM) terdapat 2 atribut yang masih dapat diperbaiki atau dapat ditingkatkan oleh pihak RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya yaitu tempat duduk dan fasilitas seperti Acmaupun kipas angin dan TV guna meningkatkan kepuasan pasien dan menciptakan suasana yang nyaman.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat ditambahkan wawancara kepada pasien guna mendapatkan informasi

diluar pertanyaan yang ada pada kuesioner.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2009, *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Depkes., 2006, *Panduan Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit (Patient safety)*, Direktorat Jendral Bina Farmasi dan Kesehatan, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Ghozali, I., 2007, *Analisis Multivariate SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hungu., 2007, *Pengertian Jenis Kelamin*, repository.usu.ac.id,24 mei 2013.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie, A., dan Bery, L.L., 1991, *Delivering Quality Service*, The Free Press, Macmilland, Inc. New York.
- Permenkes, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*, Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Supranto, J., 2001, *Pengukur Tingkat Kepuasan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta.