

## INTISARI

Berdasarkan Kepmenkes nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang standar pelayanan farmasi rumah sakit menyebutkan bahwa orientasi masa kini dalam pelayanan kefarmasian sudah menjurus kepada kepuasan pasien dalam hal tuntutan pelayanan farmasi yang mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (*drug oriented*) ke paradigma baru (*patient oriented*) dengan filosofi *pharmaceutical care* (pelayanan kefarmasian). Kualitas pelayanan kefarmasian dinilai dari lima dimensi yaitu dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kabupaten Bangka Selatan ditinjau dari kelima dimensi dan mengetahui analisis dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud berdasarkan *importance and performance matrix* yang digambarkan dalam diagram *Cartesius*.

Penelitian ini mengikutsertakan 100 pasien dan dilaksanakan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan dengan metode *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *consecutive sampling*. Hasil penelitian dianalisis melalui nilai *mean gap* yang merupakan selisih antara nilai *mean* kinerja dengan nilai *mean* harapan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien sedangkan analisis *importance and performance matrix* untuk mengetahui nilai kepentingan pelayanan kefarmasian pada tiap dimensi yang dibagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran I, II, III, dan IV.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien tidak puas dengan pelayanan kefarmasian berdasarkan analisis *mean gap* total sebesar -0,71. Sedangkan berdasarkan analisis *importance and performance matrix* yang digambarkan dengan diagram *Cartesius* menunjukkan hasil pada dimensi keandalan, ketanggapan dan jaminan berada pada kuadran II, sedangkan dimensi empati dan berwujud pada kuadran III. Kesimpulan dari hasil penelitian ini bahwa pasien tidak puas dengan pelayanan kefarmasian yang ada di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan. Pada diagram *Cartesius* untuk dimensi keandalan, ketanggapan, dan jaminan menunjukkan bahwa kinerja yang telah dilakukan oleh petugas farmasi layak untuk dipertahankan, sedangkan untuk dimensi empati dan berwujud menunjukkan bahwa kinerja perlu ditingkatkan dan dilakukan sosialisasi kepada pasien maupun petugas farmasi.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, *Importance and performance matrix*, kepuasan pasien, *mean gap*, pelayanan kefarmasian

## ABSTRACT

Based on Kepmenkes no. 1197/Menkes/SK/X /2004 about pharmaceutical care standard in the hospital, said that nowadays the pharmaceutical care orientation to patient satisfaction in terms of the demands of pharmaceutical care was moved from the old the old paradigm (drug oriented) to the new paradigm (patient-oriented) with the philosophy of pharmaceutical care. Service quality pharmacy assessed on five dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. The purpose of the research is to know the level of patient satisfaction to pharmaceutical care in in the installation pharmacy of outpatient regional general hospital district South Bangka base on five dimensions and to know the analyze of the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible based on importance and performance matrix is described by the Cartesius diagram.

This research include 100 patients and implemented in the installation pharmacy of outpatient regional general hospital district South Bangka based cross sectional method.. Samples were taken using consecutive sampling technique. The results were analyzed by the mean gap value represents the excess between the mean performance value with the mean expectation value of s to know level of satisfaction of patients while analyze the importance and performance matrix to know the level importance of pharmaceutical services in each dimension is divided be 4 quadrants that quadrant I, II, III , and IV.

The results shows that the patients are not satisfied with pharmaceutical care in with mean total gap value -0.71. While based on the importance and performance analysis matrix is described by Cartesius diagram shows that the dimensions of reliability, responsiveness and assurance in quadrant II, while empathy and tangible in quadrant III. In conclusions, the patients are not satisfied with the pharmaceutical care in the pharmacy installation outpatient hospital district South Bangka. In the Cartesius diagram for the dimensions of reliability, responsiveness, and assurance show that performance pharmacist deserves to be maintained, while the dimensions of empathy and tangible show that performance needs to be upgraded and be socialization to patients and pharmacist.

**Keywords:** Service quality, Importance and performance matrix, mean gap, patient satisfaction, pharmaceutical care