

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN  
RSUD DR. M. YUNUS PROVINSI BENGKULU**

***ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVELS ON  
PHARMACEUTICAL SERVICES IN PHARMACEUTICAL INSTALLATION  
OUTPATIENT OF REGIONAL PUBLIC HOSPITAL DR. M. YUNUS  
BENGKULU PROVINCE***

**<sup>1</sup>Rahzopan Seraguma,<sup>2</sup> M.T. Ghozali**

*Program Studi Farmasi, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan,  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*

**INTISARI**

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat. Meningkatnya taraf hidup masyarakat berbanding lurus dengan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah salah satu unsur yang dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga hal ini mendorong setiap rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar memberikan kepuasan pelayanan kepada pasien. Kepuasan pasien merupakan satu indikator penting bagi kualitas pelayanan dan memiliki dampak bagi penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan yang lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan mengetahui pandangan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Penelitian ini menggunakan desain penelitian non-eksperimental secara deskriptif-analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan data dilakukan secara *purposive sampling* melalui data primer berdasarkan hasil kuesioner. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini adalah 500 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Analisis Tingkat Kepuasan pasien dalam model *SERVQUAL* dilakukan dengan menggunakan pengukuran Analisis *Customer Satisfaction Index* dan penilaian atribut 5 dimensi *Servqual* menggunakan Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil analisis *Customer Satisfaction Index* menunjukkan bahwa nilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu sebesar 74,75% dalam kategori (PUAS). Hasil analisis *Importance Performance Analysis* menunjukkan 2 atribut yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan utama rumah sakit yakni atribut “Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit” dan atribut “Petugas farmasi memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan pasien”.

**Kata Kunci:** kepuasan pasien, kualitas pelayanan, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*

## ABSTRACT

Health is one of the basic needs of society. Increasing people's standard of living is directly proportional to people's needs for health services. Patient satisfaction is one element that is used as a benchmark in assessing the quality of services in hospitals, so this encourages every hospital to improve the quality of hospital services to provide satisfaction to patients. Patient satisfaction is an important indicator for service quality and has an impact on the implementation of health service efforts that are more efficient in meeting patient needs. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction and find out the views of patients on pharmaceutical services at the Outpatient Pharmacy Installation of RSUD dr. M. Yunus Bengkulu Province based on analysis of the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA).

This study uses a descriptive-analytic non-experimental research design with a cross sectional approach. Data retrieval is done by purposive sampling through primary data based on the results of the questionnaire. The number of respondents taken in this study were 500 respondents who met the inclusion criteria. Level Analysis of Patient Satisfaction in the SERVQUAL model is carried out using measurements of Analysis of Customer Satisfaction Index and assessment of Servqual 5-dimensional attributes using Importance Performance Analysis (IPA) Analysis.

The results of the analysis of the Customer Satisfaction Index show that the value of the level of patient satisfaction with pharmacy services at the Outpatient Pharmacy Installation of RSUD dr. M. Yunus in Bengkulu Province at 74.75% in the category (SATISFIED). The results of the Importance Performance Analysis show 2 attributes that are the priority of the hospital's main service improvement, namely the attribute "All drugs contained in the prescription are always available at hospital pharmacy installations" and the attribute "Pharmacy officers encourage patients to recover quickly and pray for patients".

**Keywords:** patient satisfaction, service quality, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat. Meningkatnya taraf hidup masyarakat berbanding lurus dengan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Hal tersebut mendorong penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan yang menyeluruh, terpadu, merata dan dapat diterima serta terjangkau oleh seluruh masyarakat, sehingga menuntut penyedia pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan guna meningkatkan kualitas hidup serta kepuasan pasien.<sup>1</sup>

Kepuasan pasien adalah salah satu unsur yang dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga hal ini mendorong setiap rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar memberikan kepuasan pelayanan kepada pasien.<sup>2</sup>

Kepuasan pelanggan itu adalah suatu bentuk pernyataan perasaan yang kompleks yang diikuti dengan sebuah respon (baik atau buruk) yang menyangkut fokus tertentu (sarana, fasilitas, pelayanan, dan lain-lain) didalam waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, setelah pemakaian sarana/fasilitas, dan lain-lain). Ringkasnya kepuasan pelanggan terdiri atas 3 komponen : respon menyangkut fokus tertentu yang ditentukan pada waktu tertentu.<sup>3</sup>

Adapun menurut Tjiptono *et al* (2004)<sup>4</sup> di dalam *Marketing Scale* ada beberapa metode yang dapat digunakan setiap lembaga untuk mengukur dan memantau kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas jasa/layanan yaitu diantaranya adalah model *Servqual* yang terdiri dari penilaian 5 dimensi yaitu meliputi:

(1) reliabilitas, yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, (2) daya tanggap, yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, (3) jaminan, mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf serta bebas dari bahaya, risiko maupun keragu-raguan, (4) empati, meliputi kemudahan menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman terhadap kebutuhan individual pelanggan, (5) bukti fisik, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.<sup>5</sup>

Salah satu metode analisis pengukuran tingkat kepuasan pasien diantaranya digunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang merupakan analisis kuantitatif berupa persentase kepuasan pengguna dalam suatu survey kepuasan pengguna jasa. Metode CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan (harapan) dari

Atribut-atribut produk atau jasa pelayanan.<sup>6</sup>

Selain analisis CSI digunakan juga analisis *Importance Performance Analysis* untuk melihat persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang membandingkan antara tingkat harapan (Y) dengan tingkat kepuasan (kinerja) (X) didapat hasil berupa persepsi dalam 4 (empat) kuadran.<sup>7</sup>

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian non-eksperimental secara deskriptif-analitik dengan pendekatan *Cross Sectional* yaitu suatu penelitian yang menggambarkan dan menghitung mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu dalam periode waktu tertentu. Pengambilan data dilakukan secara *purposive sampling* selama 1 bulan lamanya pada bulan Januari sampai Februari 2019 melalui data primer berdasarkan hasil kuesioner.

### Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>8</sup> Populasi penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum

Daerah (RSUD) dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu periode Januari – Februari 2019. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.<sup>8</sup> sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu yang memenuhi kriteria inklusi (*Purposive Sampling*), dengan penetapan besaran sampel berdasarkan rumus slovin sebagai berikut<sup>9</sup>:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

$n$  = Jumlah Sampel  
 $N$  = Jumlah Populasi Pasien IFRJ pada periode bulan Januari – Februari 2018  
 $e$  = Batas Toleransi Kesalahan  
 $n = \frac{8862}{(1+(8862*0.05^2))}$   
= 382,72  
= 500 sampel

### Analisis Data

#### 1. Uji Validitas & Reliabilitas

Uji validitas adalah suatu uji untuk mengukur Instrumen yang valid yang digunakan untuk mengambil data yang valid.<sup>8</sup> Variabel dikatakan valid jika  $r$  hitung positif dan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dan sebaliknya. Uji reliabilitas adalah suatu uji untuk melihat suatu instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.<sup>8</sup> Suatu

variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* >0,60.<sup>10</sup>

## 2. Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan adalah perbandingan antara harapan dan kenyataan.<sup>11</sup> Adapun dalam menghitung tingkat kepuasan pasien peneliti menggunakan metode analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang metode ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan (harapan) dari Atribut-atribut produk atau jasa pelayanan.<sup>7</sup> Adapun perhitungan CSI dalam (Irawan, 2002)<sup>12</sup> yaitu:

Tahap pertama menentukan Mean Importance Score (MSI) dan Mean Satisfaction Index (MSS) nilai ini berasal dari rata-rataharapan (importance) tiap atribut dan rata-rata kinerja (satisfaction) tiap atribut sebagai berikut:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \begin{array}{l} n = \text{responden} \\ Y_i = \text{skor harapan} \end{array}$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad \begin{array}{l} n = \text{responden} \\ X_i = \text{skor kinerja} \end{array}$$

Tahap kedua menghitung Weight Faktors (WF). Bobot ini merupakan persentase nilai Mean Importance Score (MIS) per atribut terhadap Mean Importance Score (MIS) seluruh atribut sebagai berikut:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

MIS<sub>i</sub> = Mean Importance Score  
P = jumlah atribut

Tahap ketiga menghitung Weight Score (WS). Bobot ini merupakan perkalian antara Weight Faktors (WF) dengan Mean Satisfaction Score (MSS) sebagai berikut:

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

WF<sub>i</sub> = Weight Faktors  
MSS<sub>i</sub> = Mean Satisfaction Score

Tahap ke-empat menghitung Customer Satisfaction Index (CSI). Nilai CSI diperoleh dari persamaan:

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p WS_i \times 100\%}{HS (4)}$$

WS<sub>i</sub> = Weight Score  
HS = High Scale

## 3. Persepsi Pasien

Analisis ini meminta responden menilai tingkat kepuasan kinerja dan harapan terhadap pelayanan kefarmasian. Kemudian nilai rata-rata tingkat kinerja dan harapan dalam penelitian dianalisis pada *Importance Performance Matrix* dengan menampilkan diagram kartesius yang membandingkan antara tingkat harapan pasien. Untuk mengetahui tanggapan pasien terhadap atribut dalam model analisis *Importance Performance Analysis*

hasil data yang didapatkan dilakukan perhitungan dengan tahapan sebagai berikut:

Tahap pertama menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kinerja melalui perbandingan skor kinerja (performance) dengan skor harapan (importance).

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Tki = tingkat kesesuaian  
Xi = skor kinerja  
Yi = skor harapan

Tahap kedua adalah analisis kuadran yaitu menghitung rata-rata tingkat harapan (importance) dan kinerja (performance) untuk setiap item atribut diitung sebagai berikut;

$$\bar{Xi} = \frac{\sum_{i=1}^k Xi}{n} \quad \begin{array}{l} Xi = \text{skor kinerja} \\ n = \text{jumlah responden} \end{array}$$

$$\bar{Yi} = \frac{\sum_{i=1}^k Yi}{n} \quad \begin{array}{l} Yi = \text{skor harapan} \\ n = \text{jumlah responden} \end{array}$$

Tahap ketiga menghitung rata-rata tingkat harapan (importance) dan kinerja (performance) untuk keseluruhan atribut sebagai berikut:

$$\bar{\bar{Xi}} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Xi}}{n} \quad \begin{array}{l} Xi = \text{rata-rata kinerja} \\ n = \text{jumlah atribut} \end{array}$$

$$\bar{\bar{Yi}} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Yi}}{n} \quad \begin{array}{l} Yi = \text{rata-rata harapan} \\ n = \text{jumlah atribut} \end{array}$$

Setelah tahap perhitungan selesai, tahap terakhir adalah memasukan hasil perhitungan ke dalam perangkat analitik untuk melihat setiap atribut termasuk dalam bagian kuadran yang mana saja pada diagram kartesius.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas & Reliabilitas

Uji validitas kuesioner diambil dari data sebaran kuesioner kepada 30 responden (pasien) yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu dengan jumlah item pertanyaan kuesioner sebanyak 40 pertanyaan, dimana pertanyaan dari setiap dimensi yaitu dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*), dimensi Berwujud (*Tangible*), dimensi Kemampuan (*Reliability*), dimensi Kepastian (*Assurance*), dan dimensi Empati (*Empathy*) masing – masing terdapat 8 (delapan) pertanyaan. Uji validitas pada kuesioner dilakukan dengan melihat nilai *pearson correlation* pada setiap butir pertanyaan kuesioner, dengan melihat nilai korelasi *r* hitung positif dan lebih besar dari nilai *r* tabel yaitu 0,361 dengan nilai signifikansi 5% dinyatakan valid, sedangkan *r* hitung negatif dan lebih kecil dari *r* tabel 0,361 dinyatakan tidak valid. Adapun hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

(Lanjutan...)

(Lanjutan...)

**Tabel 1**

Atribut	r hitung (kinerja)	r hitung (harapan)	r tabel	Ket
<b>Dimensi Responsiveness</b>				
1	0,745	0,544	0,361	Valid
2	0,742	0,825	0,361	Valid
3	0,806	0,944	0,361	Valid
4	0,802	0,863	0,361	Valid
5	0,755	0,849	0,361	Valid
6	0,718	0,838	0,361	Valid
7	0,795	0,913	0,361	Valid
8	0,874	0,814	0,361	Valid
<b>Dimensi Tangible</b>				
1	0,807	0,835	0,361	Valid
2	0,833	0,808	0,361	Valid
3	0,874	0,839	0,361	Valid
4	0,852	0,888	0,361	Valid
5	0,725	0,705	0,361	Valid
6	0,763	0,787	0,361	Valid
7	0,874	0,802	0,361	Valid
8	0,802	0,910	0,361	Valid
<b>Dimensi Reliability</b>				
1	0,802	0,820	0,361	Valid
2	0,873	0,913	0,361	Valid
3	0,832	0,865	0,361	Valid
4	0,850	0,904	0,361	Valid
5	0,810	0,923	0,361	Valid
6	0,781	0,815	0,361	Valid
7	0,897	0,747	0,361	Valid
8	0,748	0,791	0,361	Valid
<b>Dimensi Assurance</b>				
1	0,787	0,914	0,361	Valid
2	0,798	0,868	0,361	Valid
3	0,841	0,886	0,361	Valid
4	0,886	0,751	0,361	Valid
5	0,782	0,799	0,361	Valid
6	0,853	0,784	0,361	Valid
7	0,741	0,681	0,361	Valid
8	0,841	0,793	0,361	Valid
<b>Dimensi Emphaty</b>				
1	0,713	0,728	0,361	Valid
2	0,846	0,889	0,361	Valid
3	0,823	0,850	0,361	Valid
4	0,826	0,834	0,361	Valid
5	0,830	0,910	0,361	Valid
6	0,837	0,901	0,361	Valid
7	0,843	0,871	0,361	Valid
8	0,799	0,831	0,361	Valid

Uji reliabilitas merupakan kesesuaian alat ukur dengan yang diukur, sehingga alat ukur itu dapat dipercaya atau dapat diandalkan.<sup>13</sup> Berdasarkan hasil pengukuran kuesioner yang dilakukan pada 30 responden (pasien) di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. M.

Yunus Provinsi Bengkulu dengan item pertanyaan sebanyak 40 pertanyaan didapatkan nilai *Cronbach Alpha* reliable, karena suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* >0,60.<sup>10</sup> Adapun hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2**

Dimensi	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>		Batasan	Ket
	Kinerja	Harapan		
Ketanggapan	0,905	0,932	>0,60	R
Berwujud	0,925	0,930		R
Kemampuan	0,931	0,943		R
Kepastian	0,921	0,919		R
Empati	0,925	0,945		R

### Tingkat Kepuasan

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000)<sup>14</sup> kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sehingga kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Dimana dalam teorinya semakin besar tingkat kepuasan konsumen diikuti pula semakin baiknya kualitas pelayanan. Adapaun untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen/pasien RSUD dr.M. Yunus Provinsi Bengkulu digunakan Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh dari atribut-atribut produk/jasa 5 dimensi *Servqual*.

Berdasarkan dari analisis perhitungan CSI dalam empat (4) tahap perhitungan, diketahui bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang didapatkan dari penelitian

ini adalah 74,75%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD DR M. Yunus Porvinsi Bengkulu secara keseluruhan dapat dikatakan Puas. Tingkat kepuasan pasien ini didasarkan pada tabel interpretasi *Customer Satisfaction Index* (CSI) diatas dalam Bhote, (1996).<sup>15</sup> Sebagai berikut:

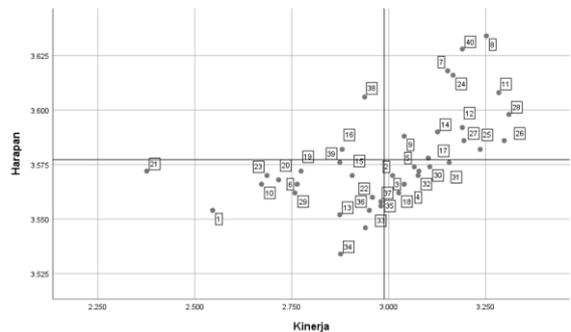
**Tabel 3**

No	Nilai (CSI) (%)	Keterangan (CSI)
1	81 - 100%	Sangat Puas
2	66 - 80,99%	Puas
3	51 - 65,99%	Cukup Puas
4	35 - 50,99%	Kurang Puas
5	0 - 34,99%	Tidak Puas

### **Importance Performance Analysis**

*Importance Performance Analysis* (IPA) adalah kegiatan analisis dengan membandingkan antara tingkat harapan (*importance*) dengan tingkat kinerja (*performance*) atribut/item pertanyaan dalam penilaian kuesioner pasien Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD DR. M Yunus Provinsi Bengkulu dengan menggunakan diagram kartesius. Pada teknik ini dilakukan analisis penilaian perbandingan rata-rata tingkat harapan (*importance*) dengan rata-rata tingkat kinerja (*performance*) dari setiap (40) atribut pertanyaan yang ditampilkan menggunakan diagram kartesius sebagai berikut:

**Gambar 1**



Hasil dari analisis ini menunjukkan posisi atribut/item terbagi dalam 4 kuadran yaitu Kuadran A (Prioritas Utama), Kuadran B (Pertahankan Prestasi), Kuadran C (Prioritas Rendah), Kuadran D (Berlebihan). Adapun deskripsi dari diagram kartesius tersebut adalah sebagai berikut:

#### **1. Kuadran A (Prioritas Utama)**

Atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai atribut yang sangat penting (prioritas) dibandingkan atribut lainnya, karena atribut pada kuadran ini menunjukkan tingkat harapan pasien yang lebih tinggi dibandingkan tingkat kinerja yang dihasilkan oleh pihak Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD dr. M. Yunus. Sehingga atribut dalam kuadran ini dianggap paling penting dan memiliki hubungan kuat terhadap kepuasan pelanggan atau pasien. Oleh karena itulah atribut-atribut yang berada didalam kuadran ini menjadi prioritas utama yang perlu ditingkatkan. Terdapat 2 atribut yang termasuk dalam kuadran ini antara lain “Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi

farmasi rumah sakit” dan “Petugas farmasi memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan pasien”.

## **2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)**

Atribut yang terletak pada kuadran ini juga dapat dianggap penting dan diharapkan sebagai atribut penunjang kepuasan pasien, sehingga pihak rumah sakit khususnya instalasi farmasi rawat jalan berkewajiban untuk dapat terus mempertahankan atau meningkatkan prestasi kinerja yang telah dicapai. Karena itu Atribut-atribut yang termasuk didalam kuadran ini pada dasarnya telah sesuai dengan harapan pasien. Terdapat 13 atribut dalam kuadran ini yang harus dipertahankan prestasinya oleh RSUD dr.M. Yunus Provinsi Bengkulu.

## **3. Kuadran C (Prioritas Rendah)**

Atribut-atribut yang terletak pada kuadran ini memiliki tingkat prioritas yang rendah daripada atribut lainnya. Hal ini dikarenakan Kuadran C menunjukkan tingkat harapan pasien dan tingkat kinerja petugas yang rendah sehingga Atribut-atribut pada kuadran ini memiliki prioritas rendah karena pasien tidak terlalu menganggap penting atribut pada kuadran ini. Walaupun seperti itu pihak rumah sakit harus tetap memperhatikan pelaksanaan kinerja atribut pada kuadran ini. Adapun itu terdapat 17 atribut yang berprioritas rendah namun tetap harus diperhatikan.

## **4. Kuadran D (Berlebihan)**

Atribut-atribut yang terletak pada kuadran D ini merupakan atribut kualitas pelayanan jasa Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu yang memiliki tingkat kinerja yang sangat tinggi dan dianggap baik oleh pasien. Namun Atribut-atribut dalam Kuadran D ini juga memperlihatkan tingkat harapan pasien yang rendah. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa Atribut-atribut pada kuadran ini telah mampu memenuhi penilaian kinerja, dengan nilai harapan yang rendah artinya pasien tidak terlalu mengharapkan peningkatan kinerja karena pasien menilai kinerja Atribut-atributkuadran ini telah baik. Oleh karena itu pihak rumah sakit sebaiknya mengalihkan fokus utama kepada Atribut-atribut yang lebih memiliki prioritas peningkatan yang lebih tinggi. Adapun itu terdapat 10 atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil perhitungan analisis *Customer Satisfaction Index* didapatkan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu sebesar 74,75%. Dengan hasil ini dapat disimpulkan pasien merasa puas dengan pelayanan farmasi yang diberikan.

2. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* yang dibagi ke dalam 4 kuadran. Diketahui persepsi pasien ada 2 atribut yaitu atribut “Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit” dan atribut “Petugas farmasi memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan pasien” termasuk dalam (Kuadran A) sehingga atribut-atribut tersebut harus diprioritaskan utama dalam perbaikan pelayanan kefarmasian di RSUD dr.M. Yunus Provinsi Bengkulu.

### Saran

1. Bagi RSUD DR. M .Yunus Provinsi Bengkulu:
  - a. Walaupun tingkat kepuasan pasien sebesar 74,75% pelayanan kefarmasian yang diberikan harus terus ditingkatkan guna untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelayanan yang pasien rasakan.
  - b. Perbaiki pelayanan kefarmasian pada atribut yang diprioritaskan karena dengan itu dapat menunjang kepuasan pasien dan harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan.
  - c. Pertahankan prestasi 13 atribut Kuadran B, karena atribut-atribut pada kuadran ini yang menjadi penunjang kepuasan dalam pelayanan kefarmasian.
  - d. Perhatikan kinerja dari 17 atribut dalam Kuadran C, karena walaupun sebagai prioritas rendah tetap harus diperhatikan kinerjanya untuk mendulang rasa puas pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan.
2. Bagi Program Studi Farmasi:
  - a. Untuk setiap mahasiswa yang melakukan penelitian diluar regional D.I.Yogyakarta agar kiranya disertakan kuasa untuk adanya dosen pembimbing lapangan selama masa penelitian atau pengambilan data.
  - b. Pesan dari kepala Instalasi Farmasi RSUD DR M.Yunus Provinsi Bengkulu agar kedepan dapat bekerja sama dengan para peneliti dari prodi Farmasi UMY terkhususnya mahasiswa Bengkulu untuk terus melakukan penelitian sejenis di RSUD DR M.Yunus Provinsi Bengkulu guna untuk terus meningkatkan standar pelayanan farmasi di RSUD DR M. Yunus Provinsi Bengkulu.
3. Bagi Segenap Mahasiswa:
  - a. Terkhususnya mahasiswa farmasi yang ingin melanjutkan atau meneliti penelitian serupa sangat

dianjurkan namun dengan melihat kembali lokasi Rumah Sakit yang akan diteliti. Sangat dianjurkan untuk meneliti rumah sakit daerah guna untuk meningkatkan derajat pelayanan kesehatan terkhususnya pelayanan kefarmasian di setiap daerah dibelahan bumi khatulistiwa.

#### DAFTAR PUSTAKA

- <sup>1</sup> Depkes. (1988). *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- <sup>2</sup> Rengga, M. R. (2014). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Peiode Juli-September 2013. *KTI*, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- <sup>3</sup> Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*.
- <sup>4</sup> Tjiptono, F., Chandra, Y., & Diana, A. (2004). *Marketing Scales*. Yogyakarta: ANDI.
- <sup>5</sup> Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Concumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-35.
- <sup>6</sup> Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah. *JURNAL ILMIAH EKONOMI ISLAM*, 67-68.
- <sup>7</sup> Tjiptono, F., & Chandra, G. (2009). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- <sup>8</sup> Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- <sup>9</sup> Sevilla, e. (1960). *Research Methods*. Quezon City: Rex Printing Company.
- <sup>10</sup> Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- <sup>11</sup> Setiawan, I., & Kariasa, I. M. (2013). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan

Perawat di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Haji Jakarta. *FIK UI*, 1.

- <sup>12</sup> Irawan, H. (2002). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- <sup>13</sup> Bungin, B. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- <sup>14</sup> Zeithaml, V., & Bitner, M. (2000). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: McGraw Hill.
- <sup>15</sup> Bhote, K. (1996). *Beyond Customer Satisfaction to Loyalty: The Key to Greater Profitability*. New York: AMA Membership Publications Division, American Management Association.