

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK PHARM 24 DI KECAMATAN GAMPING  
KABUPATEN SLEMAN PROVINSI DAERAH ISTIMEWA  
YOGYAKARTA**

***THE ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVELS ON  
PHARMACEUTICAL SERVICES AT PHARM 24 PHARMACY AT  
GAMPING DISTRICT, SLEMAN REGENCY, SPECIAL REGION OF  
YOGYAKARTA***

**<sup>1</sup>Bella Urthamea,<sup>2</sup> M.T. Ghozali**

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

**INTISARI**

Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien diharapkan dapat menjadi masukan bagi organisasi pelayanan kesehatan baik di rumah sakit, puskesmas dan apotek agar berupaya untuk memenuhinya. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan yang kinerjanya memenuhi harapan pasien. Hal tersebut dapat meningkatkan kenyamanan pasien sehingga pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Penelitian ini menggunakan desain penelitian *non-eksperimental* secara deskriptif-analitik. Pengambilan data dilakukan secara *purposive sampling* melalui data primer berdasarkan hasil kuesioner. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini adalah 380 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 didapatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian sebesar 81,33%. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* yang dibagi ke dalam 4 kuadran. Diketahui persepsi pasien ada 2 atribut yaitu atribut “Petugas apotek memahami keperluan pasien” dan atribut “Petugas apotek tidak membiarkan pasien menunggu lama” termasuk dalam (Kuadran A) sehingga atribut-atribut tersebut harus diprioritaskan utama dalam perbaikan pelayanan kefarmasian di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 81,33. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* yang dibagi ke dalam 4 kuadran diketahui persepsi pasien ada 2 atribut termasuk dalam (Kuadran A) sehingga harus diprioritaskan utama dalam perbaikan pelayanan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Peformance Analysis*

### ***ABSTRACT***

A health service that has not fulfilled the patient expectations are expected to be a suggestion for health service organizations such as hospitals, health centers, and pharmacies to make an effort to fulfill their expectations. Patients will always look for health services whose performance meets their expectations. It is can increase the patients' level of comfort and make them come back to receive their health treatment at those health services. The purpose of this research is to determine the level of patient satisfaction towards the pharmacy services at Pharm 24 Pharmacy at Gamping District, Sleman Regency, Special Region of Yogyakarta based on the analysis of Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA).

This research uses a descriptive non-experimental research design. The data were collected by purposive sampling through primary data based on the results of the questionnaire. The number of respondents taken in this study was 380 respondents who met the inclusion criteria. The analysis of the level of patient satisfaction in the SERVQUAL model was performed using Customer Satisfaction Index analysis measurements and the assessment of 5-dimensional Servqual attributes using the Importance Performance Analysis (IPA) analysis.

The result of the Customer Satisfaction Index analysis shows that the level of patient satisfaction towards the pharmacy services is 81.33%. The Importance Performance Analysis results are divided into 4 quadrants. It is known that there are two attributes of patients perceptions namely the attribute "Pharmacy staff understand the needs of patients" and the attribute "Pharmacy staff does not let patients wait for a long time" which belongs to (Quadrant A) in which these attributes must be prioritized first in improving the pharmacy services at Pharm 24 Pharmacy at Gamping District, Sleman Regency, Special Region of Yogyakarta. The level of patient satisfaction towards pharmacy services at Pharm 24 Pharmacy in Gamping District, Sleman Regency, Special Region Yogyakarta is 81.33. The result of the Importance Performance Analysis are divided into 4 quadrants are know to the patient's perception that there are 2 attributes included in (Quadrant A) so they must be prioritized first in service improvement.

**Keywords:** *Patients' satisfaction, Service quality, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian sebagai salah satu pelayanan di apotek yang tidak dapat terpisahkan dari pelayanan pasien, pelayanan ini dapat dilakukan oleh semua tenaga kefarmasian yang profesional dengan konsep pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Konsep tersebut meliputi tanggung jawab tenaga kefarmasian dari penggunaan obat pada pasien, misalnya dengan melakukan skrining resep, penyerahan obat pada pasien dan pemberian informasi obat (Setiawan dkk, 2010).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan, kepuasan pasien dapat diukur dengan selisih antara penilaian kerja pelayanan dengan harapan pasien terhadap kinerja yang dapat dilihat dari lima dimensi *servqual* yaitu dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*) (Parasuraman et al., 1988).

Ketidakpuasan pasien yang sering terjadi adalah terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, keterlambatan pelayan dokter, perawat, apoteker, petugas kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses penebusan resep serta peracikan obat. Ketidakpuasan dapat berdampak negatif terhadap pelayanan kesehatan dan akan mengakibatkan minat pasien untuk kembali menjadi berkurang, sehingga dapat menurunkan kualitas pelayanan kesehatan.

Menurut (Tjiptono et al, 2004) di dalam *Marketing Scale* ada beberapa metode yang dapat

digunakan setiap lembaga untuk mengukur dan memantau kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas jasa/layanan yaitu: *Service Quality (Servqual)*, salah satu model kualitas jasa yang paling populer hingga saat ini dan sering dijadikan acuan dalam riset adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985, 1988, 1990, 1993, 1994). Dalam pendekatan ini ditegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*atribut performance*) meningkat lebih besar dari pada harapan (*expectations*) atas atribut yang bersangkutan, maka kepuasan pun akan meningkat dan sebaliknya. Model SERVQUAL meliputi analisis dalam 5 dimensi yang berpengaruh terhadap kualitas jasa yaitu meliputi: (1) reliabilitas, yaitu kemampuan dalam 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 (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1988).

Salah satu metode analisis pengukuran tingkat kepuasan pasien diantaranya menggunakan *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.

Selain analisis CSI digunakan juga analisis *Importance Peformance 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.

## METODE

Desain penelitian ini merupakan penelitian non-eksperimental secara deskriptif analitik mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Pengambilan data dilakukan secara *purposive sampling* selama 1 bulan (mei-juni) dengan cara melalui data primer berdasarkan dengan hasil kuesioner.

## Sampel Penelitian

Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien yang mengambil obat di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Pengambilan sampel

pada penelitian ini dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* yaitu *Purposive sampling* dengan menggunakan rumus Slovin, sehingga sampel penelitian ini adalah pasien di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang memenuhi kriteria inklusi (*Purposive Sampling*), dengan penetapan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(N(d)^2 + 1)}$$

Keterangan :

n = besar sampel minimal  
N = rata - rata populasi tiap bulan  
d = derajat ketepatan yang diinginkan sebesar 0,05

Dengan demikian dapat dihitung jumlah sampel minimal yaitu :

$$n = \frac{7500}{(7500(0,05)^2 + 1)} = 379,74 \approx 380 \text{ sampel}$$

Jumlah sampel minimal dalam penelitian ini sebanyak 380 sampel.

## Analisis Data

### 1. Uji Validitas & Reliabilitas

Pada penelitian ini akan dilakukan uji validitas terlebih dahulu sebelum instrumen penelitiannya digunakan. Hal ini digunakan untuk mendapatkan data yang valid. Suatu 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. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* >0,60.<sup>10</sup>

## 2. Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan pasien adalah perbandingan antara harapan dan kenyataan. Adapun dalam menghitung tingkat kepuasan pasien peneliti menggunakan metode analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) memiliki beberapa keunggulan efisiensi (karena metode ini dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh dari setia atribut yang diukur), dan mudah digunakan serta sederhana. Adapun perhitungan CSI dalam (Irawan, 2002) 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:

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

WFi = Weight Faktors

MSS<sub>i</sub> = Mean Satisfaction Score

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

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

WS<sub>i</sub> = Weight Score

HS = High Scale

## 3. Persepsi Pasien

Analisis ini digunakan untuk menilai tingkat kepuasan kinerja dan harapan terhadap pelayanan kefarmasian. Kemudian akan dianalisis dengan *Importance Performance Matrix* dengan melihat hasil 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).

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Tki = tingkat kesesuaian

X<sub>i</sub> = skor kinerja

Y<sub>i</sub> = skor harapan

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

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

$X_i$  = skor kinerja  
 $n$  = jumlah responden

$Y_i$  = skor harapan  
 $n$  = jumlah responden

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

$$\bar{\bar{X}}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n} \quad \bar{\bar{Y}}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n}$$

$\bar{X}_i$  = rata-rata kinerja  
 $n$  = jumlah atribut

$\bar{Y}_i$  = rata-rata harapan  
 $n$  = jumlah atribut

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 penyebaran kuesioner kepada 30 responden (pasien) yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Pharm 24

Yogyakarta dengan jumlah item pertanyaan kuesioner sebanyak 40 pertanyaan, dimana pertanyaan dari setiap dimensi yaitu dimensi berwujud (*tangible*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*empathy*).

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 (R Tabel sumber Sugiyono, 2010) dengan nilai signifikansi 5% dinyatakan valid, sedangkan  $r$  hitung negatif dan lebih kecil dari  $r$  tabel 0,361 dinyatakan tidak val. Adapun hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1**

No.	Pertanyaan				
	DIMENSI BERWUJUD (TANGIBLE)	r hitung (kinerja)	r hitung (harapan)	r tabel	Ket
1	Petugas apotek berpenampilan rapi dan menarik	0.644	0.821	0.361	Valid
2	Letak apotek mudah untuk dicapai	0.682	0.800	0.361	Valid
3	Tempat duduk di apotek mencukupi	0.604	0.703	0.361	Valid
4	Fasilitas seperti AC/kipas angin maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman	0.754	0.586	0.361	Valid
5	Apotek memiliki fasilitas seperti toilet dan tempat parker	0.793	0.801	0.361	Valid
6	Ruang kamar obat tertata rapih dan bersih	0.761	0.857	0.361	Valid
7	Arahan pada label obat mudah dipahami	0.685	0.849	0.361	Valid
8	Petugas apotek cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan	0.636	0.901	0.361	Valid
No.	DIMENSI KEANDALAN (RELIABILITY)	r hitung (kinerja)	r hitung (harapan)	r tabel	Ket
1	Petugas apotek menjelaskan tentang cara penggunaan obat	0.677	0.836	0.361	Valid
2	Petugas apotek memberikan keterangan tentang	0.666	0.769	0.361	Valid

	kegunaan obat yang diberikan				
3	Petugas apotek menjelaskan tentang dosis obat dan kapan harus diminum	0.758	0.885	0.361	Valid
4	Petugas apotek menjelaskan cara penyimpanan obat	0.592	0.904	0.361	Valid
5	Petugas apotek menjelaskan efek samping obat	0.760	0.773	0.361	Valid
6	Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan teliti	0.741	0.849	0.361	Valid
7	Prosedur administrasi dan pembayaran mudah	0.751	0.837	0.361	Valid
8	Pelayanan apotek sesuai dengan biaya atau premi yang dibayar	0.758	8.43	0.361	Valid
<b>No</b>	<b>DIMENSI DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)</b>	<b>r hitung (kinerja)</b>	<b>r hitung (harapan)</b>	<b>r tabel</b>	<b>Ket</b>
1	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas apotek	0.802	0.718	0.361	Valid
2	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	0.769	0.810	0.361	Valid
3	Petugas apotek memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	0.869	0.814	0.361	Valid
4	Petugas apotek nampak terampil selama pelayanan pasien	0.777	0.858	0.361	Valid
5	Petugas apotek hadir pada waktu yang sudah ditetapkan dalam jadwal	0.790	0.774	0.361	Valid
6	Petugas apotek siaga untuk membantu pasien	0.874	0.877	0.361	Valid
7	Petugas apotek bersikap ramah dan sopan	0.717	0.820	0.361	Valid
8	Tahap kedisiplinan petugas apotek memuaskan	0.727	0.720	0.361	Valid
<b>No</b>	<b>DIMENSI JAMINAN (ASSURANCE)</b>	<b>r hitung (kinerja)</b>	<b>r hitung (harapan)</b>	<b>r tabel</b>	<b>Ket</b>
1	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan	0.842	0.661	0.361	Valid
2	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diberikan	0.665	0.879	0.361	Valid
3	Kualitas pelayanan diapotek dijamin mutunya	0.773	0.705	0.361	Valid
4	Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat	0.838	0.835	0.361	Valid
5	Petugas apotek dapat dipercaya	0.737	0.873	0.361	Valid
6	Petugas apotek mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan	0.891	0.860	0.361	Valid
7	Privasi informasi tentang pasien selalu dijaga oleh petugas apotek	0.814	0.891	0.361	Valid

8	Petugas apotek bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	0.719	0.700	0.361	Valid
<b>No</b>	<b>DIMENSI EMPATI (EMPATHY)</b>	<b>r hitung (kinerja)</b>	<b>r hitung (harapan)</b>	<b>r tabel</b>	<b>Ket</b>
1	Petugas apotek memahami keperluan pasien	0.823	0.806	0.361	Valid
2	Petugas apotek memberikan perhatian yang baik kepada pasien	0.845	0.870	0.361	Valid
3	Petugas apotek memantau keluhan pasien tentang pengobatan	0.535	0.736	0.361	Valid
4	Petugas apotek berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	0.898	0.728	0.361	Valid
5	Petugas apotek tidak membiarkan pasien menunggu lama	0.793	0.803	0.361	Valid
6	Komunikasi antara petugas apotek dengan pasien baik	0.896	0.896	0.361	Valid
7	Petugas apotek tidak pilih-pilih dalam memberikan pelayanan	0.705	0.802	0.361	Valid
8	Waktu untuk berkonsultasi dengan pasien terpenuhi	0.808	0.812	0.361	Valid

Uji reliabilitas merupakan kesesuaian alat ukur dengan yang diukur, sehingga alat ukur itu dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Berdasarkan hasil pengukuran kuesioner yang dilakukan pada 30 responden (pasien) di Apotek Pharm 24 dengan item pertanyaan sebanyak 40 pertanyaan didapatkan nilai *Cronbach Alpha* reliabel, karena suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghazali, 2007). Hasil uji reabilitas kuesioner dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2**

Dimensi Kualitas Pelayanan	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>		Batas an	Keterangan
	Kinerja	Harapan		
Dimensi Berwuju	0,845	0,907	>0,60	Reliabel
Dimensi Keandalan	0,853	0,938		Reliabel
Dimensi Daya Tanggap	0,910	0,917		Reliabel
Dimensi Jaminan	0,910	0,915		Reliabel
Dimensi Empati	0,914	0,921		Reliabel

## Tingkat Kepuasan

Kepuasan adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan pelanggan atas kinerja/hasil setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Harapan pada pelanggan dapat dibentuk dengan pengalaman di masa lampau, pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberikan komentar yang baik tentang apotek. Kepuasan menjadi variabel yang sangat penting untuk mengukur pemasaran pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan hasil akhir pelayanan yang telah diberikan (Supranto, 2006). Analisis yang digunakan adalah *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 81,33%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta dikatakan Puas.<sup>15</sup> Sebagai berikut:

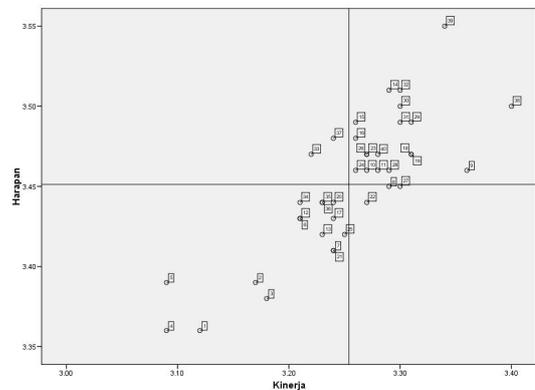
**Tabel 3**

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 di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta 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 Apotek Pharm 24. 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 “Petugas apotek memahami keperluan pasien” dan “Petugas apotek tidak membiarkan pasien menunggu lama”.

## **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 19 atribut dalam kuadran ini yang harus dipertahankan prestasinya oleh Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.

## **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 15 atribut yang berprioritas rendah namun tetap harus diperhatikan Apotek Pharm 24.

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

Atribut-atribut yang terletak pada kuadran D ini merupakan atribut kualitas pelayanan jasa Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta 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 3 atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil perhitungan analisis *Customer Satisfaction Index* didapatkan tingkat kepuasan pasien di terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 81,33%. Dengan hasil ini dapat disimpulkan pasien merasa sangat 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 "Petugas apotek memahami keperluan pasien" dan atribut "Petugas apotek tidak membiarkan pasien menunggu lama" termasuk dalam (Kuadran A) sehingga atribut-atribut tersebut harus diprioritaskan utama dalam perbaikan pelayanan kefarmasian di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

### Saran

1. Bagi Apotek Pharm 24 Kecamatan Gamping  
Penelitian ini diharapkan sebagai evaluasi apoteker dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang lebih tepatnya di apotek dengan melakukan evaluasi dan peningkatan pelayanan kefarmasian terutama pada item pernyataan dengan kesenjangan harapan dan kinerja yang paling besar, yaitu pada instrumen tatanan bagian luar dan dalam

apotek, kesiapan alat-alat dalam apotek, ketersediaan obat dengan lengkap, keramahan, pengetahuan, dan keterampilan dari petugas apotek.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Terkhususnya mahasiswa farmasi yang ingin melanjutkan atau meneliti penelitian serupa sangat dianjurkan namun dengan melihat kembali lokasi Apotek yang akan diteliti. Sangat dianjurkan untuk meneliti Apotek daerah guna untuk meningkatkan derajat pelayanan kesehatan terkhususnya pelayanan kefarmasian disetiap daerah dibelahan bumi khatulistiwa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, H. (2002). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-35.
- Setiawan, D, Moeslich, H dan Ashief M. (2010). *Pengaruh Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Konsumen Apotek di Kabupaten Tegal*. *Jurnal Farmasi Indonesia/ Vol. 5, No. 2. Juli 2010: 100-108.*

Dari [https:// Jfionline.org/  
index.php/ jurnal/ article/  
download/ 44](https://Jfionline.org/index.php/jurnal/article/download/44).

Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F., Chandra, Y., & Diana, A. (2004). *Marketing Scales*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2009). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Zeithaml, V., & Bitner, M. (2000). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: McGraw Hill.