

## ABSTRACT

Along with the increase of consumers' demands and expectations to the health service, the health providers need to increase qualified health services. This research aims at finding the level of patient's satisfaction toward the service of outpatient pharmacy unit of PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital.

The type of research done is descriptive non-experiment. The method of research applied is cross sectional. Samples collection technique used is purposive sampling. The data is collected quantitatively using questionnaires filled by the respondents. The data collected, then, is analyzed using mean gap that is the difference between performance and expectations to find the level of patient's satisfaction toward the service quality in outpatient unit of PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital based on the service quality dimension, such as the reliability dimension, responsiveness dimension, certainty dimension, empathy dimension, and tangible dimension. Satisfaction data analysis using the Importance and Performance Matrix (IPM). This research involves 67 respondents and was done during Oktober 2013.

The data collected from 67 respondents finds that the mean gap test in each dimension shows that: reliability dimension is 0.14, responsiveness dimension is -0.17, certainty dimension is -0.18, empathy dimension is -0.3, and tangible dimension is -0.21. The level of satisfaction on expectation and performance seen from the analysis of importance and performance matrix shows that the dimension included in Quadrant A are reliability dimension and empathy dimension, in Quadrant B, there are certainty dimension and tangible dimension, there is no dimension in Quadrant C, and in Quadrant D, there is responsiveness dimension. The conclusion is that the patients are unsatisfied on the given service seen from the higher expectation value than the pharmacist performance in service. The dimensions needed to be fixed are the reliability dimension, and empathy dimension, tangible dimension, certainty dimension, and responsiveness dimension can be maintained.

Keywords: satisfaction, pharmacy service, outpatients.

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH  
SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
PERIODE OKTOBER 2013**

Program Studi Farmasi, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Juniyati A. manaf, Indriastuti Cahyaningsih

**INTISARI**

Seiring dengan meningkatnya tuntutan dan harapan konsumen terhadap pelayanan kesehatan, perlu adanya peningkatan pelayanan yang berkualitas oleh pihak penyedia jasa kesehatan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif non eksperimen. Metode penelitian dilakukan secara *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data dikumpulkan secara kuantitatif melalui kuesioner yang diisi oleh responden. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan *mean gap* yaitu selisih rata-rata kinerja dan harapan, untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di instalasi rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, berdasarkan dimensi *service quality* yaitu dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi kepastian, dimensi empati dan dimensi berwujud. Analisa data kepuasan menggunakan *Importance and Performance Matrix* (IPM). Penelitian ini melibatkan 67 responden dan dilaksanakan pada periode bulan Oktober 2013.

Data yang didapat dari 67 responden menunjukkan bahwa uji *mean gap*, pada masing-masing dimensi adalah dimensi keandalan sebesar -0,14, dimensi daya tanggap sebesar -0,17, dimensi kepastian sebesar -0,18, dimensi empati sebesar -0,3, dimensi berwujud sebesar -0,21. Tingkat kepuasan antara harapan dan kinerja dilihat pada analisis *importance and performance matrix* menunjukkan hasil bahwa dimensi yang masuk pada kuadran A yaitu dimensi keandalan dan dimensi empati, pada kuadran B yaitu dimensi kepastian dan

dimensi berwujud, kuadran C tidak terdapat dimensi yang berada pada kuadran ini, kuadran D yaitu dimensi daya tanggap. Kesimpulan bahwa pasien tidak puas atas pelayanan yang diberikan. Dilihat dari nilai harapan yang lebih tinggi dari kinerja apoteker dalam pelayanan. Dimensi yang perlu diperbaiki yaitu pada dimensi keandalan dan dimensi empati, sedangkan dimensi berwujud, dimensi kepastian, dimensi daya tanggap dapat dipertahankan.

Kata kunci : kepuasan, pelayanan farmasi, pasien rawat jalan.

#### Pendahuluan :

Masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Meningkatnya taraf hidup masyarakat, semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Anonim, 2004). Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan hidup sehat tiap penduduk sehingga terwujud derajat kesehatan yang optimal, oleh karena itu pihak manajemen suatu penyedia jasa layanan kesehatan harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya (Aditama, 2003).

Instalasi rumah sakit yang merupakan salah satu terminal pelayanan kesehatan, jalur perbekalan farmasi yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan apotek sebagai tempat pelayanan kefarmasian harus mampu melayani kebutuhan obat masyarakat secara luas, merata dan terjamin kualitasnya (Anonim, 2002). Pelayanan instalasi farmasi yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakaian jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien atau konsumen, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Sulasmono, 2004).

Menurut Sabarguna (2004) di Indonesia, keinginan melayani dan memberikan kepuasan pada langganan masih sangat minim, berbeda dengan negara Jepang atau Singapura mereka pada umumnya sangat memperhatikan kepuasan pelanggan. Pelayanan di puskesmas, apotek dan rumah sakit pada umumnya masih banyak kekurangan.

Menurut Ingerani (2002) persepsi konsumen terhadap kepuasan pelayanan farmasi dapat diukur berdasarkan dimensi *tangible* (sarana fisik, perlengkapan, pegawai, dan lain-lain), dimensi keandalan pelayanan (*reliability*), dimensi ketanggapan pelayanan (*responsiveness*), dimensi keyakinan/jaminan (*assurance*) dan dimensi perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan (*empathy*).

Peneliti memilih RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagai tempat penelitian dengan beberapa alasan diantaranya letak RS yang strategis sehingga banyak menjadi tujuan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan

kesehatan, dilihat jumlah kunjungan pertahun di RS PKU Muhammadiyah meningkat pesat.

Metode penelitian :

Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif non eksperimental yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan yang dilakukan oleh farmasis kepada penerima jasa pelayanan yang dimaksud (kepuasan pasien). Metode penelitian dilakukan secara *cross sectional* yaitu objek penelitian yang diukur dan dikumpulkan secara simultan atau dalam waktu yang bersamaan (Notoatmodjo, 2010). Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* yang dilakukan pada pasien di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Hasil dan pembahasan :

Karakteristik responden

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
1	Jenis kelamin		
	a. Laki-laki	11	16,4
	b. Perempuan	56	83,6
2	Jaminan Kesehatan		
	a. Asuransi	51	76,1
	b. Non asuransi	16	23,9
3	Usia		
	a. Remaja : 14-21 tahun	16	23,9
	b. Dewasa : 31-40 tahun	31	46,2
	c. Lansia : 51-60 tahun	20	29,9
4	Pendidikan		
	a. SD	5	7,4
	b. SMP	12	17,9
	c. SMA	20	29,9
	d. PT	30	44,8
5	Pekerjaan		
	a. Buruh/tani	2	3
	b. Guru/dosen	1	1,5
	c. Lainnya	30	44,8
	d. Swasta	4	5,9
	e. PNS/POLRI	10	14,9
f. Wiraswasta	20	29,9	
6	Penghasilan		
	a. Tidak berpenghasilan	3	4,47
	b. 500ribu – 1 juta	31	46,3
	c. 1-2 juta	20	29,9
	d. 3-5 juta	12	17,9
e. > 5 juta	1	1,49	
7	Jarak rumah ke rumah sakit		
	a. < 1 km	10	15
	b. 2-3 km	35	52,2
	c. 4- > 5 km	22	32,8

### **Tingkat Kinerja dan Harapan terhadap Kualitas Pelayanan Apoteker di Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.**

Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan merupakan suatu perasaan senang yang dirasakan pasien atas pelayanan yang diharapkan pasien. Penilaian dilakukan melalui 5 dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empati*, *tangible*.

a. Dimensi Keandalan (*reliability*)

Dimensi keandalan merupakan suatu pelayanan yang diberikan secara handal. Tingkat kinerja dan harapan di instalasi farmasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada dimensi keandalan dilihat dari rerata skor harapan dan kinerja. Hasil analisis dimensi keandalan kuesioner ditunjukkan pada tabel 5.

**Tabel 1. Perbandingan Rerata Skor Kinerja dan Harapan Dimensi Keandalan**

No.	Pernyataan	Kinerja	Harapan
	<b>Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>		
1.	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	3,27	3,34
3.	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis/seharusnya obat yang harus diminum	3,01	3,19
4.	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	2,78	3,16
5.	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	2,94	3,13
6.	Petugas administrasi tampak lebih teratur	3,09	3,10
8.	Prosedur untuk mendapatkan obat farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami	3,13	3,15
	<b>Rerata</b>	3,04	3,2

Pada dimensi keandalan terlihat rerata skor kinerja adalah 3,04 dan rerata skor harapan adalah 3,2. Dari hasil yang didapat untuk harapan maupun kinerja pada rerata skor yang menunjukkan pasien tidak puas dengan kinerja yang di terima. Terlihat dari rerata yang menunjukkan harapan lebih besar dari kinerja.

b. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

Pada dimensi daya tanggap yang akan dinilai adalah pada kesediaan untuk membantu pelanggan serta pemberian pelayanan yang cepat dan tepat. Hasil analisis rerata skor harapan dan kinerja ditunjukkan pada tabel 6.

**Tabel 2. Perbandingan Rerata Skor Kinerja dan Harapan Pada Dimensi Data Daya Tanggap**

No.	Pernyataan	Kinerja	Harapan
	<b>Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>		
2.	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	3,06	3,24
3.	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	3,06	3,24
4.	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di apotek	3,04	3,3
5.	Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien	3,16	3,42
6.	Kaunter pasien disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan	3,12	3,25
7.	Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal	3,09	3,13
8.	Tetap disiplin petugas farmasi memuaskan	3,06	3,21
	<b>Rerata</b>	3,1	3,3

Rerata skor pada dimensi daya tanggap pada kinerja dengan nilai 3,1 dan harapan 3,3. Dari hasil yang didapat untuk harapan maupun kinerja pada rerata skor yang menunjukkan pasien tidak puas dengan kinerja yang di terima. Terlihat dari rerata yang menunjukkan harapan lebih besar dari kinerja.

c. Dimensi kepastian (*Assurance*)

Pada dimensi kepastian ini meliputi beberapa komponen antara lain, komunikasi, keamanan, kredibilitas, kompetensi dan sopan santun. Pada dimensi kepastian yang dilihat adalah pengetahuan, serta kemampuan yang dimiliki apoteker untuk memberikan rasa kepercayaan pasien atas pelayanan yang diberikan apoteker RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Rerata skor kinerja dan harapan pada dimensi kepastian ditunjukkan pada tabel 7.



**Tabel 3. Perbandingan Kinerja dan Harapan Dimensi Data Kepastian**

No.	Pernyataan	Kinerja	Harapan
	<b>Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>)</b>		
1.	Pasien yakin obat yang diberikan dapat mencegah penyakit yang dialami	3,93	3,27
3.	Petugas farmasi dapat dipercaya	3,06	3,18
4.	Kualitas pelayanan di jamin mutunya	3,16	3,19
5.	Layanan yang diberikan cepat dan tepat	3,06	3,25
6.	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien terkait pengobatan	3,34	3,45
7.	Prifasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	3,06	3,16
8.	Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan	3,18	3,29
	<b>Rerata</b>	3,1	3,3

Pada dimensi kepastian terdapat rerata skor dimana pada kinerja dengan nilai 3,1 dan harapan 3,3 yang menunjukkan harapan pasien lebih tinggi dari kinerja apoteker sehingga pasien tidak puas dengan pelayanan yang didapat.

d. Dimensi Empati

Dimensi empati yang merupakan pelayanan yang ditunjukkan melalui pemberian perhatian lebih khususnya tentang obat yang akan digunakan pasien. Adapun dari hasil analisis didapat hasil rerata skor kinerja 3 dan harapan 3,2. Hasil analisis ditunjukkan pada tabel 8.

**Tabel 4. Perbandingan Kinerja dan Harapan Dimensi Data Empati**

No.	Pernyataan	Kinerja	Harapan
	<b>Dimensi Empati (Empati)</b>		
1.	Petugas farmasi memahami keperluan pasien	2,88	3,19
2.	Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan	2,91	3,19
3.	Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien	3,09	3,21
4.	Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati	3,15	3,25
5.	Komunikasi antara pasien dan petugas dengan sepenuh hati	3,07	3,24
6.	Petugas farmasi tidak membuat pasien menunggu lama	2,93	3,12
7.	Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan	2,79	3,10
8.	Petugas farmasi senantiasa menumpukkan perhatian pada kerja	2,81	3,07
	<b>Rerata</b>	3	3,2

Hasil yang didapat pada dimensi ini untuk kinerja 3 dan harapan 3,2 . Pelayanan yang diberikan oleh apoteker belum memenuhi harapan pasien dengan nilai tertinggi berada pada harapan pasien.

e. Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Tujuan dari dimensi ini lebih pada penampilan apoteker ataupun fasilitas yang disediakan apotek sehingga memberikan kenyamanan kepada pasien. Pada hasil diatas untuk dimensi berwujud kinerja 3,1 dan harapan 3,2 menunjukkan harapan pasien lebih tinggi dari kinerja apoteker, kecuali pada item nomor 5 tentang “Apotek memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet” menunjukkan kinerja lebih tinggi dari harapan pasien sehingga pada item ini pasien merasa puas. Hasil ditunjukkan pada tabel 9.

**Tabel 5. Perbandingan Kinerja dan Harapan Dimensi Data Berwujud**

No.	Pernyataan	Kinerja	Harapan
	<b>Dimensi berwujud (<i>tangible</i>)</b>		
1.	Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik	3,12	3,29
2.	Tempat duduk di farmasi mencukupi	3,07	3,28
3.	Letak apotek mudah dicapai	3,10	3,28
4.	Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman	3,22	3,24
5.	Apotek memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet	3,97	3,21
6.	Petunjuk pada label obat mudah dipahami	3,07	3,22
7.	Petugas farmasi cetakan dan serasi selama menjalankan pelayanan	3,06	3,22
8.	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di apotek rumah sakit	3,07	3,16
	<b>Rerata</b>	3,1	3,2

**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Berdasarkan Nilai *Mean Gap***

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, bisa dilihat menggunakan *mean gap*.

*Mean gap* merupakan selisih rerata skor kinerja dan harapan.

a. Dimensi keandalan

Dilihat pada analisis *mean gap* untuk dimensi keandalan, mayoritas pasien merasa sangat tidak puas pada dimensi tersebut. Karena nilai *mean* pada semua variabel harapan adalah lebih tinggi dari nilai *mean* variabel kinerja. Pertanyaan untuk nilai *mean* yang paling tinggi -0,38. Hasil nilai *mean gap* dapat dilihat pada tabel 10.

**Tabel 6. Data Hasil *Mean Gap* pada Dimensi Keandalan**

No.	Pernyataan	<i>Mean Gap</i>
<b>Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>		
1.	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	-0,07
3.	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis/seharusnya obat yang harus diminum	-0,18
4.	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	-0,38
5.	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	-0,19
6.	Petugas administrasi tampak lebih teratur	-0,01
8.	Prosedur untuk mendapatkan obat farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami	-0,02
<b>Rerata</b>		-0,14

b. Dimensi daya tanggap

Pada dimensi daya tanggap hasil yang diperoleh dari nilai *mean gap* menunjukkan tidak puas pada pasien. Untuk semua pertanyaan yang diajukan dan dilihat pada kinerja dan harapan yang menunjukkan pelayanan yang diterima pasien. Hasil analisis *mean gap* pada dimensi daya tanggap ditunjukkan pada tabel 11.

**Tabel 7. Data Hasil *Mean Gap* pada Dimensi Daya Tanggap**

No	Pernyataan	<i>Mean Gap</i>
<b>Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>		
2.	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	-0,18
3.	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	-0,18
4.	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di apotek	-0,26
5.	Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien	-0,26
6.	Kaunter pasien disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan	-0,13
7.	Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal	-0,04
8.	Tahap disiplin petugas farmasi memuaskan	-0,15
<b>Rerata</b>		-0,17

c. Dimensi kepastian

Pada dimensi kepastian untuk nilai *mean gap*, setiap item pertanyaan yang diajukan semuanya menunjukkan pasien merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan. Adapun nilai tertinggi pada item pertanyaan no 1 dengan -0,66 Hasil pada nilai *mean gap* pada dimensi kepastian ditunjukkan pada tabel 12.

**Tabel 8. Data Hasil *Mean Gap* Pada Dimensi Kepastian**

No	Pernyataan	<i>Mean Gap</i>
<b>Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>)</b>		
1.	Pasien yakin obat yang diberikan dapat mencegah penyakit yang dialami	-0,66
3.	Petugas farmasi dapat dipercaya	-0,12
4.	Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya	-0,03
5.	Layanan yang diberikan cepat dan tepat	-0,19
6.	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	-0,11
7.	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	-0,21
8.	Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan	-0,11
<b>Rerata</b>		-0,18

d. Dimensi empati

Jika dilihat pada hasil *mean gap*, mayoritas pasien merasa tidak puas pada pelayanan farmasi yang diberikan apoteker. Dimensi empati semua item pertanyaan yang dinilai *mean gap* bernilai negatif. Adapun nilai tertinggi berada pada pertanyaan no 1 dengan nilai *mean gap* sebesar -0,66. Hasil analisis *mean gap* pada dimensi ini bisa dilihat pada tabel 13.

**Tabel 9. Data hasil *Mean Gap* Pada Dimensi Empati**

No	Pernyataan	Mean Gap
<b>Dimensi Empati (Empati)</b>		
1.	Petugas farmasi memahami keperluan pasien	-0,31
2.	Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan	1,0
3.	Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien	-0,12
4.	Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati	-0,21
5.	Komunikasi antara pasien dan petugas dengan sepenuh hati	-0,17
6.	Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama	-0,19
7.	Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan	-0,31
8.	Petugas farmasi senantiasa menumpukkan perhatian pada kerja	-0,26
<b>RERATA</b>		-0,3

e. Dimensi berwujud

Pada analisis *mean gap*, dapat dilihat bahwa pada tiap item pertanyaan menunjukkan hasil negatif puas yang berarti pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil *mean gap* pada dimensi ini bisa dilihat pada tabel 14.

**Tabel 10. Data hasil *Mean Gap* Pada Dimensi Berwujud**

No	Pernyataan	Mean Gap
<b>Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)</b>		
1.	Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik	-0,17
2.	Tempat duduk di farmasi mencukupi	-0,21
3.	Letak apotek mudah dicapai	-0,18
4.	Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada di ruang tunggu membuat nyaman	-0,02
5.	Apotek memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet	-0,76
6.	Petunjuk pada label obat mudah dipahami	-0,15
7.	Petuga farmasi cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan	-0,16
8.	Semua obat yang terdapat dalam resep selalau tersedia di apotek rumah sakit.	-0,09
<b>RERATA</b>		-0,21

Hasil analisis *mean gap* dari kelima dimensi bernilai negatif adalah pada dimensi keandalan dengan nilai -0,14, dimensi daya tanggap dengan nilai 0,17, dimensi kepastian dengan nilai 0,18, diikuti dimensi empati dengan nilai 0,3 dan dimensi berwujud 0,21. Adapun rekap nilai rerata *mean gap* setiap dimensi ditunjukkan pada tabel 15.

**Tabel 11. Data Hasil Total Tiap Dimensi Dilihat Pada *Mean Gap***

<b>Dimensi</b>	<b>Rerata <i>Mean Gap</i></b>
Dimensi keandalan	-0,14
Dimensi daya tanggap	-0,17
Dimensi kepastian	-0,18
Dimensi empati	-0,3
Dimensi berwujud	-0,21

## **B. Pembahasan**

### **1. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi RS PKU Yogyakarta.**

Penelitian ini menunjukkan bahwa pasien merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh apoteker di instalasi farmasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Dari hasil analisis tiap dimensi, dapat dilihat bahwa nilai *mean gap* menunjukkan nilai negatif.

- a. Dimensi *reliability* merupakan pelayanan yang diberikan secara handal. Tujuan mengukur dimensi ini adalah untuk mengetahui pelayanan yang diberikan sesuai dengan kehandalan yang diberikan apoteker kepada pasien sehingga memberikan rasa puas pada pasien. Skor dari dimensi ini untuk kinerja dan harapan terdapat perbedaan. Dimana pelayanan yang diberikan apoteker khususnya, untuk pemberian pelayanan

informasi obat belum sesuai dengan harapan pasien. Ada beberapa informasi obat seperti, efek samping obat, penyimpanan obat, belum dilakukan dengan baik. Hal ini dilihat pada hasil dari skor kinerja pada beberapa item pertanyaan yang masih bernilai kurang dari 3. Nilai *mean gap* total pada dimensi keandalan sebesar -0,14 dimana nilai tertinggi pada item pertanyaan cara penyimpanan obat. Sehingga hal ini perlu diperhatikan dan diperbaiki. Hal ini dikarenakan faktor pasien yang setiap harinya begitu banyak datang ke apotek sehingga apoteker tidak sempat memberikan pelayanan informasi obat yang lengkap kepada pasien. Keandalan itu sendiri merupakan suatu pelayanan yang diberikan secara tepat pada pasien. Penjelasan secara baik tentang obat yang diberikan oleh apoteker kepada pasien dapat membantu pasien memahami aturan pemakaian obat.

- b. Dimensi *responsiveness* merupakan suatu pelayanan terampil dan baik pada pasien. Dari hasil penilaian kinerja dan harapan, pasien menilai pada dimensi ini, pelayanan yang diterima baik seperti petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di apotek. Pelayanan cepat yang dilakukan apoteker kepada pasien di apotek, tetapi pada dimensi ini belum memberikan rasa puas pada pasien. Hal ini dikarenakan harapan pasien lebih tinggi dari hasil kinerja yang diterima pasien. Terlihat dari nilai *mean gap* yang bernilai -0,17.
- c. Dimensi *assurance* merupakan pelayanan yang diberikan secara benar maupun terpercaya atas obat yang diberikan. Hasil analisis *mean gap*



menunjukkan nilai negatif, yakni sebesar -0,18 sehingga dapat diinterpretasikan bahwa nilai rerata skor pada dimensi ini untuk kinerja dan harapan, pasien merasa tidak puas. Pada dimensi ini pelayanan apoteker belum memenuhi harapan pasien.

- d. Dimensi empati merupakan pelayanan yang ditunjukkan melalui pemberian perhatian lebih khususnya tentang obat yang akan digunakan pasien. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa petugas farmasi belum memahami keperluan pasien, hal ini terkait kebutuhan pasien tentang informasi obat yang diberikan oleh apoteker kepada pasien. Petugas farmasi belum memantau keluhan pasien tentang pengobatan pasien. Petugas farmasi membiarkan pasien menunggu lama. Hal ini kemungkinan disebabkan banyaknya resep racikan yang masuk yang tidak didukung adanya tenaga kerja yang cukup. Petugas farmasi belum mengambil peran besar dalam hal pelayanan pada pasien tentang pemakaian obat dikarenakan banyaknya pasien sehingga petugas tidak sempat memberikan pelayanan yang dibutuhkan pasien.
- e. Dimensi *tangible* pelayanan khusus seperti penampilan apoteker maupun fasilitas yang disediakan yang dapat memberikan kenyataan pada pasien. Hasil pada dimensi ini menunjukkan pasien tidak puas ditunjukkan dengan nilai *mean gap* -0,21. Dilihat dari fasilitas yang disediakan apotek, dimana ruangan untuk instalasi apotek rawat jalan itu sendiri dibidang sangat kecil, serta ruang tunggu yang disediakan sempit. Tempat parkir dan toilet dinilai pasien kurang sesuai dengan

harapan. Akan tetapi letak apotek dapat dicapai oleh pasien sangat mudah, sehingga dapat memenuhi kebutuhan obat dengan cepat.

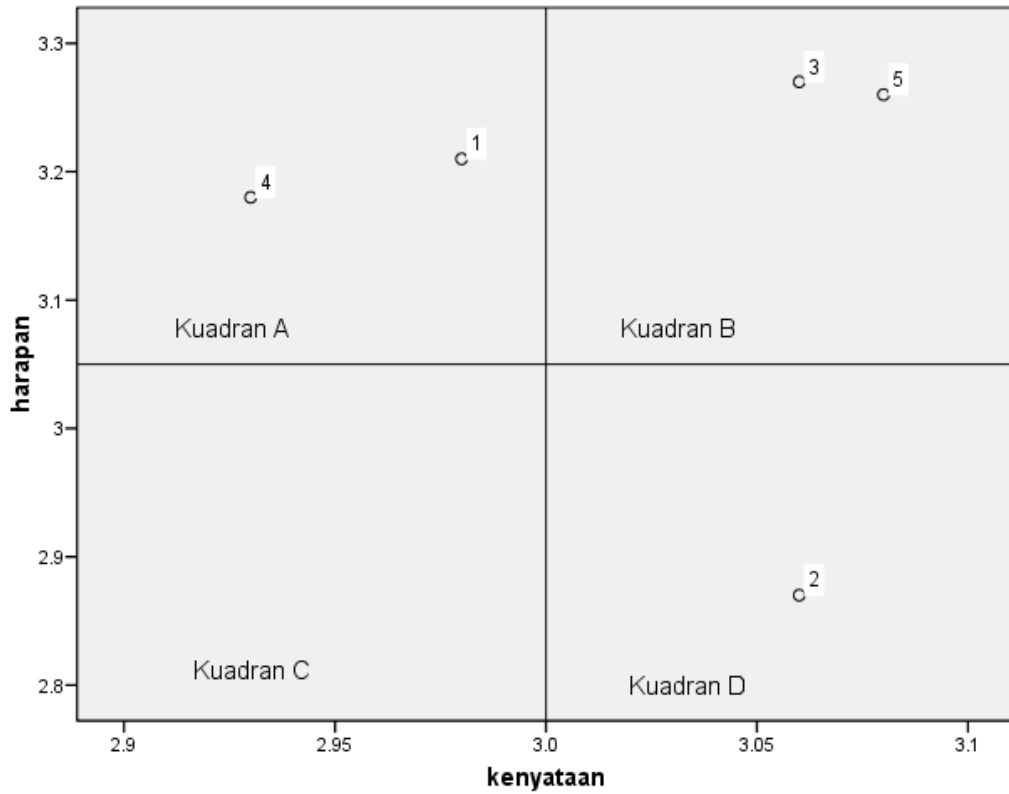
Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum responden merasa tidak puas dengan pelayanan apoteker di instalasi farmasi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini dilihat dari rerata skor pada tiap dimensi, yang menunjukkan tingkat harapan pasien yang lebih tinggi dibandingkan dari kinerja.

Ketidakpuasan pasien terhadap kinerja apoteker di instalasi farmasi juga terkait erat dengan proses penyembuhan penyakit yang dialami pasien. Pelayanan yang memuaskan merupakan suatu pelayanan positif bagi pasien untuk cepat sembuh, sebaliknya pelayanan yang tidak memuaskan memberikan pengaruh terhadap pasien, dimana pasien kurang yakin dengan proses kesembuhan yang sedang dijalaninya. Dalam hal pelayanan di instalasi farmasi, Sulasmono (2004) menegaskan bahwa pelayanan instalasi farmasi yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakaian jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien atau konsumen, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

## **2. Analisis *Importance And Performance Matrix***

Analisis importance and performance matrix digunakan untuk Mengetahui tingkat kepentingan pelayanan menurut konsumen atau tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Maka dapat dibuat grafik melalui *importance and*

*performance matrix* (matrix tingkat harapan dan kinerja) yang ditunjukkan pada gambar 3.



**Gambar 4. Diagram Kartesius**

Keterangan :

1. Dimensi keandalan
2. Dimensi daya tanggap
3. Dimensi kepastian
4. Dimensi empati
5. Dimensi berwujud

Adapun kriteria hipotesis dari diagram kartesius :

- a. Kuadran A (Prioritas utama)

Kuadran A ini disebut prioritas utama yang harus ditingkatkan oleh pihak rumah sakit karena pada daerah ini pasien memiliki harapan

yang tinggi. Dimensi yang masuk pada kuadran ini dimensi keandalan dan dimensi empati. Permasalahan yang dirasakan pada dimensi keandalan dan dimensi empati diatasi dengan meningkatkan hubungan komunikasi yang baik serta memberikan rasa peduli kepada pasien dalam hal ini pengobatan.

b. Kuadran B (Prestasi dipertahankan)

Kuadran B disebut juga sebagai daerah prestasi yang harus dipertahankan. Yang masuk pada kuadran ini dimensi kepastian dan dimensi berwujud. Pada kuadran ini item-item yang masuk didalamnya memiliki harapan yang tinggi. Sedangkan dari pihak rumah sakit telah memberikan kinerja yang baik.

c. Kuadran C

Kuadran ini menunjukkan dimensi pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pasien, dan kurang diperhatikan oleh rumah sakit. Tidak ada dimensi yang masuk pada kuadran ini.

d. Kuadran D

Kuadran ini menunjukkan bahwa item-item pada kuadran ini memiliki kinerja yang baik, tetapi dirasa kurang penting oleh pasien. Yang masuk pada kuadran ini dimensi daya tangkap.

Dari penelitian terdahulu untuk hasil analisis Importance and performance matrix menunjukkan bahwa dari kelima dimensi seperti keandalan, daya tanggap, kepastian, empaty, berwujud, menunjukkan

bahwa kinerja dan harapan terletak kuadran II yang berarti kinerja sudah dicapai layak dipertahankan dan diteruskan.

Daftar Pustaka:

- Aditama, T.Y, 2003. *Manajemen administrasi Rs, edisi kedua*, Jakarta. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Agrawal A. 2009. Medication errors : Prevention Using Information Technology Systems. *British Journal of Clinical Pharamacology*.
- Anief, M., 2000, *Prinsip dan Dasar Manajemen Pemasaran Umum Farmasi*, Yogyakarta : Gadjah Masa University Press.
- Anonim, 2002, *Manajemen Farmasi*, Diktat, Yogyakarta : Fakultas Farmasi UGM,
- Anonim, 2004, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/menkes/sk/x/2004. Tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit*, Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Arif Haliman dan Ari Wulandari, 2012. *Cerdas Memilih Rumah Sakit*. Yogyakarta : penerbit ANDI.
- Arikunto,S., 2002 *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, 1-47, Edisi Revisi, Jakarta : Rineka Cipta,
- Azwar, A., 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi ketiga, Jakarta : Binarupa Aksara.
- \_\_\_\_\_, 1999, *Penyusunan Skala Psikologi*, 114-115, Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar .
- Depkes, 2004, *Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004, 7-8*, Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia, .
- Hariato, 2005, *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta*, 12-20, Jakarta : Departemen Kesehatan RI.
- Ingerani, 2002. *Tingkat Kepuasan Pelangan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di profinsi DKI Jakarta*. Laporan penelitian kerja sama Dinkes prop. DKI Jakarta dan Badan Litbangkes Depkes RI. Jakarta.
- KepMenKes RI no. 560/MENKES/SK/IV/2003. *Tarif Perjan Rumah Sakit*. Jakarta: KepMenKes RI

- Kotler, P . 2005. *Manajemen Pemasaran* (Terjemahan)
- Leo bov, W. And Scott Gail. 1994. *Service Quality Improvement : the Customer satisfaction strategy for Health care*. American Hospital Publisting, Inc.
- Nawawi, H., 1995, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, 117-119, 141-144, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press,
- Notoatmodjo, 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta
- Nursalam. 2003. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta; Salemba Medika
- Priyanto, D., 2010, *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*, Cetakan I, 90-98,114, Jakarta : Mediakom.
- Sugiyono, 2004, *Statistik Untuk Penelitian*, hal. 216, 225-273 VI, Bandung : Alfabeta,
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, 76-78, 233-245, Jakarta : Rineka Cipta,
- Siregar, C.J.P., 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*, Jakarta : EGC.
- Sarwono, J., 2009, *Statistik Itu Mudah: Panduan Lengkap Untuk Belajar Komputasi Statistik Menggunakan SPSS*, 16, 33, 125, 205-208, Yogyakarta : Andi Offset,.
- Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumahsakit*. Yogyakarta : Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY
- Tjiptono, F . dan Chandra, G . 2007 . *Service Quality &Satisfaction*. Yogyakarta : penerbit ANDI.
- Wikipedia, 2008. *Rumah Sakit*. [http : // id . wikipedia . org / wiki / rumah\\_sakit/](http://id.wikipedia.org/wiki/rumah_sakit/) Diakses 6 Desember 2008.
- Yusmainita. 2005. Pemberdayaan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pemerintah (10 Agustus 2005, [Http : www. Tempo.co.id/ medika/ arsip/ 012003/ top-1.htm](http://www.Tempo.co.id/medika/arsip/012003/top-1.htm)).
- Zeitmal, Valarie. A., Berry, Leonard. L., and Parasuraman A. 1996. The Behavioral Consequences of service Quality. *Journal of marketing*. Vol. 60 , pp . 31-46.