

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.