

INTISARI

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus memprioritaskan keselamatan pasien yang berdasarkan dengan paradigma baru yaitu *patient oriented* dimana farmasis berperan tidak hanya terfokus terhadap obat namun juga terhadap pasien. Kualitas pelayanan farmasi yang baik salah satunya dapat dilihat dari kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya serta untuk mengevaluasi pelayanan berdasarkan analisis *Importance Performance Matrix* (IPM).

Penelitian ini menggunakan desain penelitian non-eksperimental secara deskriptif-analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni-Agustus 2015 di Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Jumlah responden yang diambil pada penelitian ini adalah 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi penelitian. Tingkat kepuasan pasien dinilai dari hasil penyebaran kuesioner yang dilihat dari 5 dimensi yaitu *tangibles* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati). Analisis tingkat kepuasan dilakukan dengan perhitungan rata-rata kinerja dan harapan sedangkan evaluasi pelayanan dilakukan dengan analisis *Importance Performance Matrix* (IPM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien antara kinerja dan harapan 91.33%. Hasil analisis *Importance Performance Matrix* (IPM) menunjukkan 2 atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki oleh pihak rumah sakit yaitu tempat duduk dan fasilitas seperti AC, kipas angin maupun TV. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pasien puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas instalasi farmasi rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya dan rumah sakit perlu melakukan perbaikan sarana prasarana untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Matrix*

ABSTRACT

Pharmacy service in the hospital must be prioritised to patient safety which is based on the paradigm of patient oriented, where pharmacist has a role not only focusing on medicine but also on patients. The good quality of pharmacy service can be seen from patients satisfaction. The objective of this research is to determine patient satisfactions level of outpatient pharmacy unit in Singaparna Medika Citrautama District Hospital in Tasikmalaya Regency, as well as to evaluate service based on the Importance Performance Matrix (IPM) analysis.

The research used non-experimental research design by descriptive-analytic with cross sectional approach. The research conducted on June-August 2015 in Singaparna Medika Citrautama District Hospital used questionnaires as the instrument for data collection. The number of sample taken in this research was 100 respondent that fulfilled the inclusion criteria. The patients satisfactions level was calculated by the result of questionnaires which assessed from 5 dimentions such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The satisfactions level analysis was conducted through calculation on the average of performance and expectancy. Whereas the evaluation of service with analysis was conducted using importance performance matrix analysis.

The research showed that the average of patients satisfaction level between performance and expectancy was 91,33%. Importance Performance Matrix (IPM) analysis showed 2 attributes which became a priority to be strengthen by hospital were chair and facilities such as air conditioner, fan and television. The conclusions from the research were that the patients were satisfied with the service that has been given by pharmacist in Singaparna Medika Citrautama District Hospital in Tasikmalaya Regency and the hospital needs improvement in infrastructure.

Keywords: Patient Satisfaction, Quality of Service, Importance Performance Matrix