

## 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