

INTISARI

RUKMI, H., 2019. ANALISIS KARTESIUS KEPUASAN PASIEN TERHADAP ATRIBUT-ATRIBUT PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RSUD Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN TAHUN 2019.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan utama manusia. Upaya mendapatkan pelayanan kesehatan adalah melalui sarana pelayanan kesehatan, salah satunya rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap atribut-atribut pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen yang tercakup dalam 5 dimensi (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*), ditinjau dari kesenjangan antara kinerja yang dirasakan pasien dengan harapannya.

Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan desain deskripsi kuantitatif. Respondennya 100 pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik pengumpulan datanya menggunakan penyebaran kuesioner, sedangkan analisis datanya menggunakan *Importance-Performance Analysis* (Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja) menggunakan diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan dari 14 atribut pelayanan kefarmasian yang diteliti, masih ada 2 atribut yang dianggap penting responden sehingga harapannya tinggi tetapi kinerjanya buruk (tidak memenuhi harapan), sehingga responden tidak puas, yaitu atribut nomor 4 (kecepatan pelayanan pengambilan obat) dan atribut nomor 8 (ketanggapan petugas dalam menindaklanjuti usulan responden). Hal ini menuntut pihak manajemen Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di 2 (dua) atribut tersebut: untuk atribut kecepatan pelayanan pengambilan obat dapat dilakukan dengan melakukan penambahan ruangan dan melakukan penambahan petugas pelayanan pengambilan obat, selanjutnya untuk atribut ketanggapan petugas dalam menindaklanjuti usulan responden dapat dilakukan dengan meningkatkan pemberian *reward and punishment* pada petugas agar termotivasi meningkatkan ketanggapannya dalam menindaklanjuti keluhan pasien.

Kata kunci : kartesius, kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, RSUD Dr. Soedirman

ABSTRACT

RUKMI, H., 2019. CARTESIUS ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION TO PHARMACEUTICAL SERVICE ATTRIBUTES AT THE PHARMACY INSTALLATION OF RSUD Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN 2019.

Health become one of the main need of human being. Hospital was the public facilities that served health service. This study aims to determine patient satisfaction on pharmaceutical service attributes at the pharmacy installation of RSUD Dr. Soedirman Kebumen which is covered in 5 dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy), in terms of the gap between the performance felt by patients and their expectations.

This research is a survey research with quantitative description design. Respondents were 100 patients that met the criteria of inclusion and exclusion. The data collection technique uses questionnaires, while the data analysis uses the importance-performance analysis using cartesian diagram.

The results showed that from 14 pharmaceutical service attributes studied, there were still 2 attributes that were considered important by respondents so that their expectations were high but their performance was poor (did not meet expectations), so respondents were dissatisfied, namely attribute number 4 (speed of drug collection service) and attribute number 8 (the responsiveness of the officers in following up on the respondents' proposals). This demanded the management at the pharmacy installation of RSUD Dr. Soedirman Kebumen to improve the quality of pharmaceutical services in 2 (two) attributes: for the attribute of speed drug retrieval service can be done by adding space and adding drug retrieval service personel, then attribute the responsiveness of officers in following up on the proposals of respondent can be done by increasing the provision reward and punishment for officers to be motivated to increase their responsiveness in following up on patient complaints.

Keywords: Cartecius, patient satisfaction, pharmacy service, RSUD Dr. Soedirman