

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



Oleh:

**Harsinta Rukmi
RPL 02180040B**

**FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI D-III FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA**

2019

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

KARYA TULIS ILMIAH

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
Derajat Ahli Madya Farmasi
Program Studi D-III Farmasi pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi*

Oleh:

**Harsinta Rukmi
RPL 02180040B**

**FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI D-III FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA**

2019

PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

Karya Tulis Ilmiah berjudul:

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

Oleh:

**Harsinta Rukmi
RPL 02180040B**

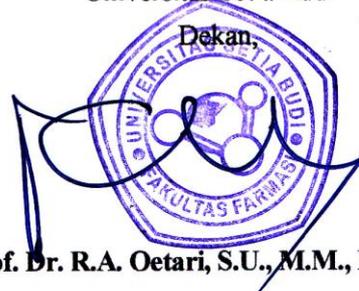
Dipertahankan di hadapan panitia Penguji Karya Tulis Ilmiah
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal 8 Agustus 2019

Mengetahui
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi

Pembimbing,



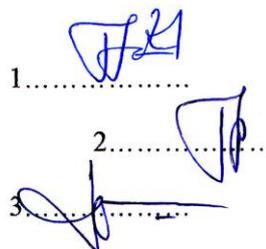
Dwi Ningsih, M.Farm., Apt.

Dekan,


Prof. Dr. R.A. Oetari, S.U., M.M., M.Sc., Apt.

Penguji :

1. Dr. Ika Purwidyaningrum, M.Sc., Apt
2. Siti Aisyah, M.Sc., Apt
3. Dwi Ningsih, M. Farm., Apt

1.....
2.....
3.....


PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar D3 Farmasi di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila Karya Tulis Ilmiah ini merupakan jiplakan dari peneliti/karya ilmiah/skripsi o secara akademis maupun hukum.

Surakarta Juli 2019

Penulis,



Harsinta Rukmi
RPL 02180040B

Juli 2019

Harsinta Rukmi
RPL 02180040B

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Tiada harta lebih berharga daripada akal.

Tiada kesendirian lebih sepi daripada keangkuhan diri.

Tiada kebijakan lebih baik daripada hidup sederhana dan terencana.

Tiada kemuliaan lebih tinggi daripada ketakwaan.

Tiada kawan karib lebih baik daripada keluhuran budi.

Tiada harta warisan lebih besar daripada pendidikan.

Tiada petunjuk jalan lebih baik daripada taufik Allah.

Tiada perdagangan lebih menguntungkan daripada amal saleh.

Tiada laba melebihi pahala Allah.

(Sufyan Ats-Tsauri)

Dengan mengucapkan syukur ke hadirat Allah SWT,
kupersembahkan karya ini sebagai tanda kasih
yang mendalam kepada suami dan
anak-anakku tercinta, serta
almamater tersayang

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Karya Tulis Ilmiah berjudul “Analisis Kartesius Kepuasan Pasien terhadap Atribut-Atribut Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen Tahun 2019” dapat penulis selesaikan dengan lancar. Karya Tulis Ilmiah disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai Derajat Ahli Madya Farmasi Program Studi D-III Farmasi pada Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

Penulis menyadari, bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan, bimbingan, kerjasama dan bantuan berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA., Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. R.A. Oetari, S.U., M.M., Apt., Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Dwi Ningsih, M.Farm., Apt., dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Seluruh dosen Universitas Setia Budi Surakarta., yang telah memberikan banyak pengetahuan kepada penulis, khususnya dalam bidang kefarmasian.
5. Muji Pramono, M.Si., Apt., Kepala Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen atas dukungannya pada penelitian ini.
6. Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen yang telah berkenan menjadi responden penelitian ini.
7. Rekan-rekan sejawat di RSUD Dr. Soedirman Kebumen atas semua dukungannya.

8. Semua pihak yang membantu kelancaran penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat menambah perbendaharaan ilmu kefarmasian.

Kebumen, Juli 2019

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a trailing flourish.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	8
B. Tinjauan tentang Kualitas Pelayanan	11
1. Pengertian kualitas pelayanan	11
2. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan.....	14
C. Kepuasan Pasien.....	15
D. Kerangka Pikir	17
E. Landasan Teori	18

	Halaman
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Rancangan Penelitian.....	20
B. Populasi dan Sampel.....	20
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	22
E. Teknik Pengumpulan Data.....	23
F. Instrumen Penelitian.....	23
G. Teknik Analisis Data.....	25
H. Alur Jalannya Penelitian.....	28
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 29
A. Karakteristik Responden.....	29
B. Kepuasan Pasien terhadap Atribt-Atribut Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen.....	 31
C. Pembahasan.....	38
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 40
A. Kesimpulan.....	40
B. Saran.....	42
 DAFTAR PUSTAKA.....	 44
 LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	 46

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Kisi-Kisi Kuesioner Penelitian.....	24
2. Jenis Kelamin Responden.....	29
3. Usia Responden	30
4. Pendidikan Responden	30
5. Pekerjaan Responden.....	31
6. Bobot Skor Penilaian Responden terhadap Kinerja Pelayanan Kefarmasian.....	32
7. Bobot Skor Harapan Responden terhadap Atribut-Atribut Pelayanan Kefarmasian yang Diinginkannya.....	34

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Pikir Penelitian.....	17
2. Diagram Kartesius	27
3. Alur Jalannya Penelitian.....	28
4. Diagram Kartesius Kepuasan Pasien terhadap Atribut-Atribut Pelayanan Kefarmasian	36

DAFTAR LAMPIRAN

1. Penjelasan Penelitian	47
2. Izin Penelitian	48
3. Persetujuan Menjadi Responden.....	49
4. Kuesioner Penelitian	50
5. Skoring Kuesioner Kinerja	53
6. Skoring Kuesioner Tingkat Kepentingan (Harapan)	57
7. Rekapitulasi Hasil Skoring Kuesioner Kinerja	61
8. Rekapitulasi Hasil Skoring Kuesioner Tingkat Kepentingan (Harapan)	63

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan utama manusia agar dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Hal ini sesuai dengan salah satu tujuan nasional yang tertuang dalam Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Upaya mendapatkan pelayanan kesehatan adalah melalui sarana pelayanan kesehatan, salah satunya rumah sakit.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan paripurna meliputi pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi kesehatan yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan, yang berfokus pada penyembuhan pasien, juga berfungsi sebagai tempat sarana pemberi informasi kesehatan kepada masyarakat (Djojodibroto, 2015). Manajemen rumah sakit dituntut untuk selalu mengedepankan kepentingan pasien, dengan cara memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pasien.

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu jenis pelayanan di rumah sakit yang dilakukan di instalasi farmasi. Instalasi farmasi rumah sakit secara umum merupakan suatu departemen atau unit atau bagian dari suatu rumah sakit di bawah pimpinan seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa orang apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) yang memenuhi persyaratan perundang-undangan yang berlaku dan bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan kefarmasian, yang terdiri dari pelayanan paripurna mencakup perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan perbekalan kesehatan atau sediaan farmasi, *dispensing* obat berdasarkan resep bagi penderita saat tinggal maupun rawat jalan, pengendalian mutu dan pengendalian distribusi dan penggunaan seluruh perbekalan kesehatan di rumah sakit (Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit).

Instalasi farmasi rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kefarmasian selain harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditentukan oleh peraturan pemerintah, juga dituntut untuk selalu mengedepankan kepuasan pasien. Pelayanan kefarmasian yang profesional selain memenuhi SPM, juga harus berorientasi pada kebutuhan konsumen (*consumer/patient oriented*). Instalasi farmasi di rumah sakit harus mengetahui atribut-atribut yang dianggap penting oleh pasien dan berusaha untuk menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin untuk dapat memuaskan pasien sebagai konsumennya (Saptorini dkk., 2017).

Paradigma “apa yang diharapkan konsumen” ini pada dasarnya merujuk pada konsep *Total Quality Education* (TQE) yang secara filosofis menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai

kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu adalah institusi jasa, yakni institusi yang memberikan pelayanan (*service*) sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan (*customer*). Jasa atau pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan tentu saja merupakan sesuatu yang dapat memberikan kepuasan kepada mereka. Sistem manajemen harus mampu memberdayakan institusi kesehatan agar lebih berorientasi pada kepuasan pasien sebagai pelanggannya (Sallis, 2018).

Model *Total Quality Education* (TQE) menuntut instalasi farmasi rumah sakit untuk dapat melakukan pelayanan kefarmasian yang memuaskan pasien. Parasuraman yang dikutip Tjiptono (2015) mengelompokkan atribut-atribut pelayanan ke dalam 5 (lima) dimensi, yaitu: (1) bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan pegawai; (2) reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan terampil, segera, akurat, dan memuaskan; (3) daya tanggap (*responsiveness*), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; (4) jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan; dan (5) empati (*empathy*), meliputi berbagai kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman dari para pegawai terhadap kebutuhan individual para pelanggan.

Menurut Tjiptono (2015), pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seorang konsumen setelah membandingkan kinerja pelayanan yang diperoleh dengan tingkat kepentingan dan harapannya. Selanjutnya

menurut Supranto (2016) kepuasan pasien terhadap atribut-atribut pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit dapat diukur menggunakan diagram kartesius, yang mengacu pada *importance-performance analysis* (analisis tingkat kepentingan dan kinerja). Diagram kartesius merupakan sistem kordinat yang digunakan untuk meletakkan titik pada penggambaran objek berdasarkan pemasukan nilai tuas sumbu x dan nilai tuas sumbu y, dimana titik pertemuan nilai sumbu x dan sumbu y titik kordinat dibentuk. Titik-titik pada koordinat kartesius merupakan pasangan titik pada sumbu-x dan sumbu-y (x, y), dimana x disebut absis dan y disebut ordinat.

Pengukuran kepuasan pasien terhadap atribut-atribut pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit menggunakan analisis kartesius ini merupakan respon subyektif pasien terhadap atribut-atribut pelayanan kefarmasian setelah dirinya membandingkan kinerja (pelayanan) dari instalasi farmasi rumah sakit yang ia rasakan dengan harapannya, yang terdistribusi ke dalam empat kuadran: kuadran A (prioritas utama), kuadran B (pertahankan prestasi), kuadran C (prioritas rendah), dan kuadran D (berlebihan) (Supranto, 2016).

Berdasarkan pengamatan pendahuluan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen, dapat diketahui banyaknya kunjungan pasien untuk mengambil obat di rumah sakit tersebut. *Historical data* kunjungan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen berdasarkan jumlah resep yang ada rata-rata 14.654 orang, sehingga setiap harinya ada sekitar 500-600 pasien yang ingin mendapatkan pelayanan pengambilan obat. Jumlah tersebut menuntut pihak Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen untuk dapat memberikan

pelayanan kefarmasian yang dapat memuaskan pasien. Akan tetapi, hasil pengamatan sementara di lapangan masih terdapat kinerja atribut pelayanan kefarmasian yang tidak sesuai dengan harapan pasien, misalnya durasi waktu pengambilan obat yang dianggap sebagian pasien masih lama. Selain itu ada beberapa pasien yang menganggap petugas kurang bersikap ramah dalam melakukan pelayanan pengambilan obat serta ada pula yang menganggap petugas kurang tanggap terhadap keluhan atau usulan mereka.

Kondisi adanya beberapa pasien yang merasa tidak puas terhadap beberapa atribut pelayanan kefarmasian ternyata tidak diketahui secara pasti oleh Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen, karena sampai saat ini manajemen Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen belum pernah melakukan survei kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan secara sistematis, hal ini menyebabkan manajemen belum mengetahui secara persis atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang tidak memuaskan pasien. Manajemen Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen terlihat kurang ada upaya maksimal untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian yang berfokus pada kepuasan pasien, namun lebih berfokus pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) dari pemerintah. Hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap atribut-atribut pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen, menggunakan analisis kartesius yang mengacu pada "*importance and performance analysis*" (analisis tingkat kepentingan dan kinerja).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang dianggap penting oleh pasien sehingga harapannya tinggi, tetapi kinerja (pelayanan) Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen buruk (tidak memenuhi harapan pasien), sehingga pasien tidak puas?
2. Apa saja atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang dianggap penting oleh pasien sehingga harapannya tinggi, dan kinerja (pelayanan) Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen juga baik (memenuhi harapan pasien), sehingga pasien puas?
3. Apa saja atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang dianggap tidak penting oleh pasien sehingga harapannya rendah, dan kinerja (pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen juga biasa-biasa saja?
4. Apa saja atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang dianggap tidak penting oleh pasien sehingga harapannya rendah, tetapi justru kinerja (pelayanan) Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen berlebihan?

C. Tujuan Penelitian

Selaras dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diketuainya atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang dianggap penting oleh pasien (*sehingga harapannya tinggi*) tetapi kinerjanya buruk (kuadran A).
2. Diketuainya atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang dianggap penting oleh pasien (*sehingga harapannya tinggi*) dan kinerjanya juga baik (kuadran B).

3. Diketuainya atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang dianggap tidak penting oleh pasien (*sehingga harapannya rendah*) dan kinerjanya juga biasa saja (kuadran C).
4. Diketuainya atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang dianggap tidak penting oleh pasien (*sehingga harapannya rendah*) tetapi kinerjanya justru berlebihan (kuadran D).

D. Kegunaan Penelitian

Dengan dicapainya tujuan penelitian ini, maka manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

- (1) Dengan diketahuinya atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang dianggap penting oleh pasien tetapi kinerjanya buruk, instalasi farmasi dapat memprioritaskan peningkatan kinerja atribut-atribut tersebut agar dapat memuaskan pasien.
- (2) Dengan diketahuinya atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang dianggap penting oleh pasien dan kinerjanya juga baik, instalasi farmasi dapat mempertahankan prestasi yang telah diraihinya dalam atribut-atribut tersebut.
- (3) Dengan diketahuinya atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang tidak dianggap penting oleh pasien dan kinerjanya juga biasa saja, instalasi farmasi dapat menempatkan atribut-atribut tersebut dalam prioritas rendah.
- (4) Dengan diketahuinya atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang tidak dianggap penting oleh pasien tetapi kinerjanya justru berlebihan, instalasi farmasi dapat mengurangi fokus kinerja dalam atribut-atribut tersebut dan mengalihkannya kepada atribut-atribut lain yang dianggap penting oleh pasien tetapi kinerjanya masih belum baik.