



# Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi

*(Journal of Management and Pharmacy Practice)*



**Kerjasama dengan :**



Direktorat  
Bina Pelayanan Kefarmasian



Ikatan Apoteker Indonesia

# Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi

*(Journal of Management and Pharmacy Practice)*

---

PIMPINAN UMUM / PENANGGUNG JAWAB

Prof. Dr. Marchaban, DESS.,Apt.

Dewan Penyunting

Ketua : Dr. Satibi, SSi.,MSi.,Apt.

Sekretaris : Anna Wahyuni, S.Farm.,M.PH.,Apt.

Anggota : - Prof. Dr. Achmad Fudholi, DEA.,Apt.  
- Prof. Dr. Suwaldi, MSc.,Apt.  
- Prof. Dr. Djoko Wahyono, SU.,Apt.  
- Prof. Dr. Zullies Ekawati, Apt.  
- Prof. Dr. Subagus Wahyuono, MSc.,Apt.  
- Prof. Dr. Sudibyo Martono, MS.,Apt.  
- Dr. Akhmad Kharis N, MSi.,Apt.  
- Dr. Triana Hertiani, MSi., Apt.  
- Drs. Wakhid S. Ciptono,MBA.,MPM.,PhD.  
- Dr. Tri Murti Andayani, Sp.FRS.,Apt.

Mitra Bestari :

Dr. Umi Athiyah, MSi.,Apt.

Penerbit dan Distribusi :

Pascasarjana Fakultas Farmasi

Universitas Gadjah Mada

Setting / Layout :

Supriyatna, A.Md.

Alamat Penyunting / Tata Usaha :

Fakultas Farmasi UGM, Sekip Utara, Yogyakarta

Telp. (0274) 522 956 Fax. (0274) 522 956

Rekening : BNI Cab. UGM Yogya, No. Rek. : 0227634699 a/n : Bpk. Satibi SSi, Apt, MSi

E-Mail : [jmpf@ugm.ac.id](mailto:jmpf@ugm.ac.id)

Homepage-site [http : //jmpf.farmasi.ugm.ac.id](http://jmpf.farmasi.ugm.ac.id)

## ANALISIS KEPENTINGAN - KINERJA DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH BANTUL (MENURUT PERSEPSI PELANGGAN RAWAT JALAN)

### IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS IN PHARMACY DEPARTEMENT OF PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL, BANTUL (ACCORDING TO OUTPATIENTS PERCEPTION)

Yenita Malasari<sup>1</sup>, Ibnu Gholib Gandjar<sup>2</sup>, Sumarni<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Magister Manajemen Farmasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

<sup>2</sup>Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

<sup>3</sup>Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito, Bagian Jiwa, Yogyakarta

#### ABSTRAK

Rumah sakit yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan, tidak hanya melayani orang sakit tetapi juga harus memperhatikan aspek kepuasan bagi pengguna jasanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah karakteristik pasien menyebabkan perbedaan yang signifikan pada kepuasan pasien, mengungkap atribut pelayanan yang perlu mendapat perhatian yang berhubungan dengan peningkatan pelayanan kepada pelanggan, dan mengetahui *gap* antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di IFRS PKU Muhammadiyah Bantul ditinjau dari dimensi SERVQUAL yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*.

Jenis penelitian adalah non eksperimental dengan sampel penelitian pelanggan atau pasien rawat jalan atau keluarga pasien yang mengambil obat pada IFRS PKU Muhammadiyah Bantul. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *convenience sampling* dengan jumlah sampel 100 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner pada bulan Agustus 2009.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien di IFRS PKU Muhammadiyah Bantul. Atribut yang menjadi prioritas utama (Kuadran A) dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah keramahan dan kesopanan karyawan, cepat dalam menindaklanjuti masalah, dan ketersediaan jumlah dan jenis obat. Terdapat kesenjangan (*gap*) pada sebagian besar atribut kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Gap* yang paling besar terjadi pada atribut penyampaian informasi obat, pengetahuan karyawan, dan waktu tunggu pasien.

*Kata kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan, dimensi SERVQUAL, IFRS PKU Muhammadiyah Bantul*

#### ABSTRACT

Hospitals which are engaged in services, not only serve the sick people but must also consider aspects of customers satisfaction. This research aims to determine whether it is the characteristic of patient that causing significant difference on their satisfaction, to determine service attribute which require attention in order to service improvement towards customers, and to determine the gap between service quality with patient satisfaction in Pharmacy Department PKU Muhammadiyah Bantul hospital from the dimensions of SERVQUAL: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible*.

The research was designed by non experimental methods. Samples of this research are customers or families of patients or outpatients taking drug at Pharmacy Department PKU Muhammadiyah Bantul hospital. Convenience sampling is used as sampling method with number of samples 100 persons. Questioners are used as data collection method taken on August 2009.

The results showed that there is no significant difference between patient characteristic on patient satisfaction in Pharmacy Department PKU Muhammadiyah Bantul hospital. Attributes that become top priority to improving service quality are the friendliness and courtesy of employee, quick to follow up issues, and availability of the number and types of drugs. There are gaps in most of the service quality attributes in Pharmacy Department PKU Muhammadiyah Bantul hospital. The biggest gap is drug delivery information, employee knowledge, and patients lead time.

*Key words: Service quality, satisfaction, SERVQUAL dimensions, pharmacy department PKU Muhammadiyah Bantul hospital*

## PENDAHULUAN

Dewasa ini perusahaan menghadapi persaingan yang sangat ketat seiring makin terdidiknya konsumen dan meningkatnya permintaan konsumen akan kualitas baik dari produk maupun jasa yang ditawarkan.

Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas, sehingga perusahaan dituntut untuk dapat terus melakukan perbaikan dan menciptakan inovasi terutama

pada kualitas pelayanannya. Tujuan inovasi agar seluruh barang dan jasa yang ditawarkan dapat menarik minat konsumen.

Rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul adalah rumah sakit umum tipe C di Kabupaten Bantul yang merupakan amal usaha Pimpinan Pusat Persyarikatan Muhammadiyah. Rumah sakit ini mengalami perkembangan yang cukup pesat sejak didirikan. Tingkat kunjungan pasien yang cukup tinggi dan termasuk rumah sakit pilihan bagi masyarakat Yogyakarta bagian selatan. Jumlah kunjungan yang cukup tinggi tersebut harusnya menjadi dorongan serta tantangan bagi rumah sakit khususnya bagi instalasi farmasi untuk meningkatkan dan memberikan pelayanan kefarmasian yang berkualitas bagi pasiennya disamping karena tingginya tuntutan pasien akan pelayanan yang memuaskan. Menurut survey awal yang dilakukan oleh peneliti dengan melakukan wawancara kepada beberapa pasien terdapat keluhan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. Dari informasi yang diperoleh peneliti pada bagian humas PKU Muhammadiyah Bantul dikatakan bahwa belum pernah dilakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan khusus pada bagian instalasi farmasi.

Salah satu diantara metode yang sangat bermanfaat dalam mengevaluasi penerimaan pelanggan terhadap suatu program penyediaan jasa adalah dengan menggunakan analisa kepentingan kinerja. Metode ini merupakan metode analisis yang relatif murah, mudah dimengerti dan memberikan arti penting dalam menentukan bidang pelayanan yang perlu mendapat perhatian. Oleh karena itu hal tersebut sangat membantu pihak manajemen rumah sakit dalam merumuskan kebijakan secara lebih baik (Martilla dan James, 1997). Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul digunakan *Importance-Performance Analysis* dengan model *Weighted SERVQUAL* dari Cronin dan Taylor (1994).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif *non eksperimental* dengan rancangan *cross sectional study* dan alat ukur kuesioner untuk menjelaskan tingkat kepentingan-kinerja atribut

jasa (pelayanan) menurut persepsi pelanggan rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.

Populasi penelitian ini adalah pelanggan atau pasien rawat jalan atau keluarga pasien yang mengambil obat pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. Selain itu juga dipilih responden yang berusia di atas 17 tahun dengan pertimbangan bahwa mereka sudah dapat mempersepsikan pelayanan kefarmasian yang diperolehnya dengan cukup baik, dapat membaca dan menulis serta minimal sudah 2 kali mendapat pelayanan kefarmasian rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. Responden yang dipilih sebagai sampel adalah 100 orang dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling* yakni *convenience sampling*.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Validitas

Dilakukan pada 30 responden. Uji validitas tingkat kepentingan terdapat 1 item pernyataan yang nilai koefisien korelasi  $r$  lebih kecil dari 0,361 ( $r_{hitung} < r_{tabel}$ ) yakni pada item 10 mengenai kepastian waktu obat akan diberikan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,188. Sedangkan hasil uji validitas variabel tingkat kinerja seluruh item pernyataan valid. Sehingga diperoleh hasil dari 23 item pernyataan hanya 22 item pernyataan yang memenuhi syarat validitas dan dapat diikuti sertakan dalam analisis data selanjutnya.

### 2. Uji Reliabilitas

Instrumen mempunyai tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien korelasi yang diperoleh  $\geq 0,60$  (Ghozali, 2002). Dengan program SPSS 15 didapat hasil bahwa kuesioner kepentingan maupun kuesioner kinerja mempunyai reliabilitas yang baik karena nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,60$ .

### 3. Karakteristik Responden

Engel, *et al.* (1990) mengatakan bahwa kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor dari pemberi pelayanan saja tapi juga dipengaruhi oleh faktor dari luar maupun dari dalam pasien itu sendiri. Dari dalam mencakup sumberdaya, pendidikan, pengetahuan, sikap dan gaya hidup serta demografi, sedangkan dari luar mencakup

budaya, sosial ekonomi, keluarga dan situasi yang dihadapi.

#### a. Jenis Kelamin

Dari hasil uji statistik dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di IFRS PKU Muhammadiyah Bantul tidak berhubungan dengan jenis kelamin. Hal ini diperoleh dengan membandingkan nilai *Pearson Chi Square* dengan *Chi Square* tabel, yakni dengan nilai signifikansi 0,314 ( $p > 0,05$ ) dan nilai  $x^2_{hitung}$  sebesar 1,014 <  $x^2_{tabel}$  sebesar 3,84 yang berarti bahwa jenis kelamin tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan.

#### b. Usia

Dari hasil uji statistik dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di IFRS PKU Muhammadiyah Bantul tidak berhubungan dengan usia. Sesuai dari hasil uji *Chi Square* yang diperoleh nilai signifikansi 0,179 ( $p > 0,05$ ), nilai  $x^2_{hitung}$  sebesar 4,907 dan  $x^2_{tabel}$  sebesar 7,81. Karena  $x^2_{hitung} < x^2_{tabel}$  yang berarti bahwa usia tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan.

#### c. Tingkat Pendidikan

Dari hasil uji statistik dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di IFRS PKU Muhammadiyah Bantul tidak berhubungan dengan tingkat pendidikan. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil analisis menggunakan uji *Chi Square* yang diperoleh nilai signifikansinya 0,291 ( $p > 0,05$ ), nilai  $x^2_{hitung}$  sebesar 6,156 dan  $x^2_{tabel}$  sebesar 11,1. Terlihat bahwa  $x^2_{hitung} < x^2_{tabel}$  yang berarti tingkat pendidikan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan.

#### d. Penghasilan Per Bulan

Dari hasil uji statistik dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di IFRS PKU Muhammadiyah Bantul tidak berhubungan dengan jumlah penghasilan per bulan. Setelah dilakukan uji *Chi Square* didapat nilai signifikansi 0,582 ( $p > 0,05$ ), nilai  $x^2_{hitung}$  sebesar 1,084 dan  $x^2_{tabel}$  sebesar 5,99.

#### e. Jumlah Tanggungan Dalam Keluarga

Dari hasil uji statistik dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di IFRS PKU Muhammadiyah Bantul tidak berhubungan dengan jumlah tanggungan dalam keluarga. Sesuai dengan hasil uji *Chi Square* yang didapat nilai signifikansi 0,765 ( $p > 0,05$ ), nilai  $x^2_{hitung}$  sebesar

3,340 dan  $x^2_{tabel}$  sebesar 12,6. Diperoleh bahwa  $x^2_{hitung} < x^2_{tabel}$  tingkat kepuasan yang dirasakan responden tidak dipengaruhi oleh jumlah tanggungan dalam keluarga.

#### f. Frekuensi Menggunakan Jasa IFRS PKU Muhammadiyah Bantul

Dari hasil uji statistik dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di IFRS PKU Muhammadiyah Bantul tidak berhubungan dengan frekuensi menggunakan jasa IFRS. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji *Chi Square* dengan nilai signifikansi 0,851 ( $p > 0,05$ ), nilai  $x^2_{hitung}$  sebesar 0,035 dan  $x^2_{tabel}$  sebesar 3,84 yang berarti bahwa kepuasan yang dirasakan responden terhadap pelayanan kefarmasian yang diperolehnya tidak dipengaruhi oleh frekuensi menggunakan jasa IFRS PKU Muhammadiyah Bantul.

#### 4. Deskripsi Kesesuaian Atribut Pelayanan

Menurut Gerson (2004), semua upaya yang dilakukan dalam memasarkan suatu produk/jasa untuk mencapai mutu dan memberikan pelayanan yang unggul tidak ada artinya sama sekali jika tidak berorientasi untuk memuaskan pelanggan, karena kepuasan pelanggan adalah apabila produk/jasa memenuhi/melampaui harapan pelanggan.

Secara keseluruhan dapat dinyatakan bahwa Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul telah memberikan kualitas pelayanan kefarmasian yang dipersepsikan pelanggan rawat jalan cukup baik. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa persentase kesesuaian antara harapan dan kinerja kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul masuk dalam klasifikasi kategori peringkat puas walaupun tidak terdapat atribut yang telah melampaui harapan pelanggan rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul atau yang bernilai di atas 100%. Atribut yang mempunyai persentase kesesuaian paling tinggi atau yang mempunyai kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan rawat jalan paling baik adalah penampilan karyawan yang rapi dan menarik (atribut 21). Terdapat dua atribut yang mempunyai persentase kesesuaian paling rendah atau yang kualitas pelayanannya dipersepsi pelanggan rawat jalan paling rendah yakni penyampaian informasi obat (atribut 4) dan waktu tunggu pasien akan obat (atribut 8).

Tabel I. Presentase Kesesuaian Harapan-Kinerja

No.	Atribut Kualitas Pelayanan	Harapan	Kinerja	Persentase Kesesuaian
1.	Pelayanan dimulai tepat waktu	3,59	3,21	89%
2.	Kemudahan dalam pelayanan	3,55	3,23	91%
3.	Melayani keluhan dengan baik	3,53	3,10	88%
4.	Penyampaian informasi obat	3,72	3,07	83%
5.	Kecepatan pelayanan	3,30	2,80	85%
6.	Kesediaan membantu	3,49	3,09	89%
7.	Jumlah petugas yang memadai	3,37	2,85	85%
8.	Waktu tunggu/antri	3,30	2,74	83%
9.	Pelayanan 24 jam	3,44	3,17	92%
10.	Ketelitian melayani resep	3,76	3,49	93%
11.	Keramahan dan kesopanan karyawan	3,50	3,01	86%
12.	Pelayanan yang meyakinkan	3,38	3,06	91%
13.	Pengetahuan karyawan	3,60	3,04	84%
14.	Kepedulian terhadap pelanggan	3,26	2,96	91%
15.	Kemampuan memahami keinginan pelanggan	3,14	2,74	87%
16.	Keseriusan menanggapi keluhan	3,38	2,91	86%
17.	Cepat menindaklanjuti masalah	3,44	2,90	84%
18.	Kemampuan mencari solusi	3,35	2,82	84%
19.	Peralatan dan teknologi modern	3,35	2,97	89%
20.	Ketersediaan jumlah dan jenis obat	3,51	3,02	86%
21.	Penampilan karyawan rapi dan menarik	3,11	3,02	97%
22.	Kenyamanan dan kebersihan fasilitas fisik	3,45	3,16	92%
Rata-rata		3,43	3,02	

Deskripsi mengenai kesesuaian kinerja kualitas pelayanan kefarmasian terhadap harapan pelanggan rawat jalan dapat dilihat pada tabel I.

**5. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Hasil analisis penilaian responden terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel II.

Tabel II. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Harapan	Kinerja	Gap
Keandalan	3,60	3,18	-0,42
Daya Tanggap	3,38	2,93	-0,45
Jaminan	3,56	3,15	-0,41
Empati	3,31	2,87	-0,44
Fasilitas Fisik	3,36	3,05	-0,31

Sumber: Data diolah, 2010

Nilai kualitas pelayanan pada harapan berkisar antara 3,31 sampai 3,60. Terdapat tiga dimensi dalam klasifikasi tinggi yakni empati (3,31), fasilitas fisik (3,36) dan daya tanggap (3,38), sedangkan dua dimensi lainnya masuk dalam klasifikasi sangat tinggi yakni jaminan (3,56) dan keandalan (3,60). Sedangkan seluruh dimensi kualitas pelayanan pada kinerja masuk dalam kualifikasi tinggi yakni dengan nilai berkisar antara 2,87 sampai 3,18 yang berarti bahwa

pelanggan mempersepsi kinerja dari Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul kurang baik dan masih dibawah harapan yang diinginkan oleh pelanggan sehingga timbul kesenjangan dengan kenyataan kualitas pelayanan kefarmasian yang pelanggan dapatkan.

Dimensi kualitas pelayanan yang mempunyai kesenjangan (*gap*) paling besar adalah dimensi daya tanggap yakni mengenai kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta tanggap. Sehingga dimensi daya tanggap sebaiknya menjadi dimensi yang menjadi prioritas utama bagi Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya kepada pelanggan. Beberapa hal yang seharusnya diperhatikan serta dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap antara lain kecepatan dalam pelayanan, kesediaan membantu dengan senang hati, jumlah petugas yang cukup pada jam-jam sibuk, waktu tunggu/antri serta pelayanan 24 jam. Setelah itu dimensi empati, keandalan, jaminan, dan fasilitas fisik menempati urutan prioritas berikutnya untuk diperhatikan.

## 6. Kesenjangan Harapan - Kinerja Kualitas Pelayanan

Kesenjangan atau *gap* timbul apabila terdapat perbedaan atau ketidaksesuaian antara keinginan (harapan) dari pelanggan terhadap kenyataan dari kualitas pelayanan yang diperolehnya. Hal ini berarti jika kesenjangan cukup besar menunjukkan bahwa Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul tidak cukup mengerti apa yang diinginkan oleh pelanggannya, begitu juga sebaliknya. Kesenjangan tersebut merupakan permasalahan bagi rumah sakit sehingga dibutuhkan tindak lanjut upaya perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Namun apabila upaya penghilangan *gap* sulit untuk dilakukan, maka paling tidak Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul harus berusaha mengurangi *gap* seminimal mungkin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada semua atribut dari kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul terdapat kesenjangan atau *gap* yang berarti bahwa keinginan dan harapan pelanggan akan pelayanan

kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul belum terpenuhi. Tiga besar dari *gap* tersebut antara lain berisi penyampaian informasi obat yang seharusnya jelas dan mudah dimengerti, pengetahuan karyawan yang memadai untuk menjawab pertanyaan pelanggan, dan yang terakhir mengenai waktu tunggu di instalasi farmasi yang seharusnya tidak terlalu lama.

Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul harus memperhatikan keinginan pelanggannya guna menjawab tuntutan mereka terhadap pelayanan kefarmasian di bagian rawat jalan. Karyawan harus terus meningkatkan pengetahuannya serta orientasi kepada kepentingan pelanggan harus ditanamkan dan diterapkan kepada petugas yakni memperhitungkan waktu tunggu pasien dengan tetap menjaga ketelitian serta mempertahankan keramahan kepada pasien.

Hasil data analisis mengenai kesenjangan antara harapan dan kinerja dari kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul dapat dilihat pada tabel III.

Tabel III. Kesenjangan Harapan-Kinerja Kualitas Pelayanan

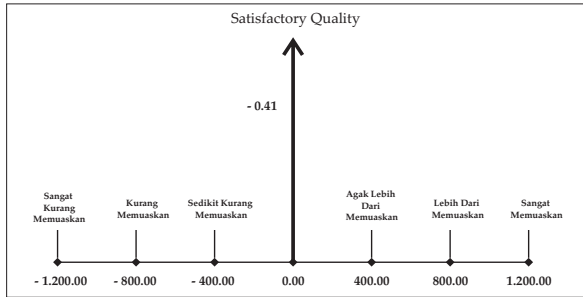
No Urut	Atribut Kualitas Pelayanan	Harapan	Kinerja	Gap
1.	Penyampaian informasi obat	3,72	3,07	-0,65
2.	Pengetahuan karyawan	3,60	3,04	-0,56
3.	Waktu tunggu/antri	3,30	2,74	-0,56
4.	Cepat menindaklanjuti masalah	3,44	2,90	-0,54
5.	Kemampuan mencari solusi	3,35	2,82	-0,53
6.	Jumlah petugas yang memadai	3,37	2,85	-0,52
7.	Kecepatan pelayanan	3,30	2,80	-0,50
8.	Keramahan dan kesopanan karyawan	3,50	3,01	-0,49
9.	Ketersediaan jumlah dan jenis obat	3,51	3,02	-0,49
10.	Keseriusan menanggapi keluhan	3,38	2,91	-0,47
11.	Melayani keluhan dengan baik	3,53	3,10	-0,43
12.	Kesediaan membantu	3,49	3,09	-0,40
13.	Kemampuan memahami keinginan pelanggan	3,14	2,74	-0,40
14.	Pelayanan dimulai tepat waktu	3,59	3,21	-0,38
15.	Peralatan dan teknologi modern	3,35	2,97	-0,38
16.	Kemudahan dalam pelayanan	3,55	3,23	-0,32
17.	Pelayanan yang meyakinkan	3,38	3,06	-0,32
18.	Kepedulian terhadap pelanggan	3,26	2,96	-0,30
19.	Kenyamanan dan kebersihan fasilitas fisik	3,45	3,16	-0,29
20.	Pelayanan 24 jam	3,44	3,17	-0,27
21.	Ketelitian melayani resep	3,76	3,49	-0,27
22.	Penampilan karyawan rapi dan menarik	3,11	3,02	-0,09

**7. Indeks Kualitas Pelayanan**

Dengan membandingkan indeks total kualitas pelayanan dengan indeks kualitas pelayanan maksimum dan minimum yang dapat dicapai. Nilai indeks kualitas pelayanan total diperoleh dengan menjumlahkan skor indeks kepuasan seluruh responden sebagai berikut:

$$I_{kj\ maksimum} = 100 \times \left[ \frac{(22 \times 4)}{22} \right] \times \left[ \frac{(4 \times 22) - (1 \times 22)}{22} \right] = 1200$$

$$I_{kj\ minimum} = 100 \times \left[ \frac{(22 \times 4)}{22} \right] \times \left[ \frac{(1 \times 22) - (4 \times 22)}{22} \right] = -1200$$

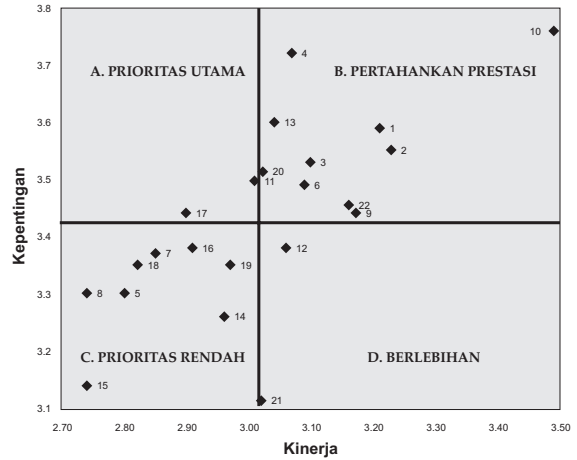


Gambar 1. Posisi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di IFRS PKU Muhammadiyah Bantul

Dari indeks total kualitas pelayanan rawat jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul yaitu berada pada titik -0,41 yakni termasuk dalam kategori sedikit kurang memuaskan. Nilai negatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul belum dapat memenuhi harapan pelanggan, sehingga membutuhkan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menjaga kepuasan pelanggan.

**8. Kepentingan – Kinerja Terhadap Pelayanan**

Item kualitas pelayanan dijabarkan dalam diagram kartesius berdasarkan penilaian kinerja dan harapan terhadap kualitas pelayanan. Dengan sumbu X adalah kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul dan sumbu Y adalah tingkat kepentingan kualitas pelayanan yang nantinya akan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus di titik (skor rata-rata tingkat kinerja, skor rata-rata tingkat kepentingan). Nilai rata-rata kinerja sebesar 3,02 dan kepentingan adalah sebesar 3,43, selanjutnya digunakan sebagai pembatas kuadran dari perpotongan garis sumbu X dan sumbu Y.



Gambar 2. Matriks Kepentingan-Kinerja Pelayanan IFRS PKU Muhammadiyah Bantul

Interpretasi masing-masing kuadran matriks kepentingan-kinerja di atas adalah sebagai berikut :

**a. Kuadran A**

Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul harus memberikan prioritas utama dan fokus untuk melakukan perbaikan kinerja dari atribut-atribut pada kuadran A ini. Strategi yang dapat dilakukan yakni dengan menekankan kepada karyawan untuk mengedepankan keramahan dan kesopanan dalam melayani pelanggan, serta dapat cepat dan tanggap dalam menindaklanjuti permasalahan pelanggan. Selain itu juga perlu untuk mulai membenahi persediaan obat baik jumlah maupun jenisnya agar dapat memaksimalkan jumlah resep yang dilayani.

**b. Kuadran B**

Atribut-atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran B harus terus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul karena dinilai pelanggan mempunyai kinerja yang cukup baik. Yakni diantaranya ketepatan waktu dan kemudahan dalam pelayanan, fasilitas fisik yang bersih dan nyaman, ketelitian dalam melayani resep maupun dalam penyampaian informasi obat yang ditunjang oleh pengetahuan karyawan, serta kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan.

**c. Kuadran C**

Meskipun dinilai kurang penting pengaruhnya bagi pasien rawat jalan, namun Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul tetap harus memperhatikan dan melakukan perbaikan pada atribut-atribut pelayanan dari kuadran ini setelah fokus pada kuadran A yang menjadi prioritas dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas. Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul harus memperhatikan kecepatan dalam pelayanan, baik terkait dengan waktu tunggu/antri pelanggan maupun jumlah petugas yang memadai terutama pada jam-jam sibuk. Peralatan dan teknologi modern juga merupakan hal yang harus diperhatikan. Selain itu juga harus memperhatikan kualitas kinerja karyawan berkaitan dengan kepedulian terhadap pelanggan, kemampuan memahami keinginan pelanggan dan mencari solusi serta keseriusan dalam menanggapi keluhan pelanggan.

**d. Kuadran D**

Atribut yang terdapat pada kuadran ini menempati prioritas terakhir untuk diperhatikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul karena dirasakan tidak begitu penting menurut persepsi pelanggan. Yakni mengenai pelayanan yang meyakinkan dan penampilan yang rapi serta menarik dari karyawan.

**KESIMPULAN**

1. Tidak ada perbedaan atau pengaruh yang signifikan antara karakteristik pasien yang meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, penghasilan per bulan, jumlah tanggungan dalam keluarga, dan frekuensi menggunakan jasa Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.
2. Berdasarkan analisis kepentingan – kinerja, atribut yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah keramahan dan kesopanan karyawan, cepat dalam menindaklanjuti masalah, dan ketersediaan jumlah dan jenis obat. Sedangkan atribut yang perlu dipertahankan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan adalah pelayanan

dimulai tepat pada waktunya, kemudahan dalam pelayanan, melayani keluhan dengan baik, penyampaian informasi obat, kesediaan dalam membantu pelanggan, pelayanan 24 jam, ketelitian dalam melayani resep, pengetahuan karyawan, dan kenyamanan dan kebersihan fasilitas fisik.

3. Terdapat kesenjangan (gap) negatif pada seluruh atribut kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. Tiga besar dari gap negatif tersebut antara lain penyampaian informasi obat yang seharusnya jelas dan mudah dimengerti, pengetahuan karyawan yang memadai untuk menjawab pertanyaan pelanggan dan waktu tunggu di instalasi farmasi yang seharusnya tidak terlalu lama.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Cronin Jr., J. J., dan Taylor, S. A., 1994, *SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perception-Minus-Expectations Measurement of Service Quality*, *Journal of Marketing*, Vol. 58, Januari 1994.
- Engel, J.F., Blackwell, R.D., dan Miniard, P.W., 1990, *Customer Behaviour*, 6th edition, The Dryden Press, New York.
- Gerson, R. F., 2004, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta.
- Ghozali, I., 2002, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Lumenta, B., 1989, *Pasien, Citra, Peran dan Perilaku*, Kanisius, Yogyakarta.
- Martilla, J. A., dan James, J. C., 1997, *Importance – Performance Analysis*, *Journal of Marketing*, Januari 1997.
- Mulyono, S., 1991, *Statistika untuk Ekonomi*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI, Jakarta.

**PETUNJUK BAGI PENULIS**  
**JURNAL MANAJEMEN & PELAYANAN FARMASI**

Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (JMPF) adalah publikasi ilmiah berkala yang terbit empat kali dalam setahun. JMPF menerima naskah publikasi tentang hasil penelitian dan telaah pustaka yang erat kaitannya dengan bidang ilmu manajemen dan pelayanan kefarmasian. Naskah yang dimuat adalah hasil seleksi yang telah disetujui dewan penyunting dan belum pernah dimuat di penerbitan lain.

Naskah ditulis dalam bahasa Indonesia dengan huruf Arial no. 12, disusun sistematis dengan urutan sebagai berikut :

1. Judul (dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris)
2. Nama penulis ditulis di bawah judul tanpa gelar dan diikuti nama instansinya
3. Abstrak dalam Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia
4. Kata kunci (keywords) 1-4 kata.
5. Pendahuluan
6. Metodologi
7. Hasil dan pembahasan
8. Kesimpulan
9. Ucapan terima kasih (bila ada)
10. Daftar pustaka

Tata cara penulisan :

1. Abstrak ditulis dengan jarak 1 spasi dan naskah 1,5 spasi, jumlah naskah keseluruhan tidak lebih dari 12 halaman dengan format margin atas dan kiri 4 cm, kanan dan bawah 3 cm dan ukuran kertas A4.
2. Untuk naskah yang berupa telaah pustaka dapat menyesuaikan dengan ketentuan tersebut. Telaah pustaka merupakan artikel review dari jurnal dan atau buku mengenai ilmu manajemen dan pelayanan kefarmasian yang mutakhir.
3. Daftar pustaka disusun berdasarkan abjad
  - a. Buku  
Nama belakang penulis, singkatan nama depan., tahun, *Judul Buku*, edisi buku, penerbit, alamat penerbit.  
Deselle, S.P., dan Zgarrick, D.P., 2009, *Pharmacy Management*, 2nd Ed., McGraw-Hill, New York.
  - b. Bagian dari buku (chapter)  
Nama belakang penulis chapter, singkatan nama depan., tahun, judul chapter in (dalam), nama belakang pengarang buku, singkatan nama depan pengarang buku., *judul buku*, edisi buku, penerbit, alamat penerbit.  
Schumock, G.T., and Wong, G., 2009, *Business Planning for Pharmacy Program in Deselle, S.P., dan Zgarrick, D.P., Pharmacy Management*, 2nd Ed., McGraw-Hill, New York.
  - c. Artikel dalam jurnal  
Nama belakang penulis, singkatan nama depan., tahun, judul artikel, *Nama jurnal*, bulan, Volume, Nomor (edisi), halaman.  
Plianbangchang, P., Jetiyanon, K., Suttaloung, C., Khumchuen, L., 2010, Physicians' generic drug prescribing behavior in district hospitals : a case of Phitsanulok, Thailand, *Pharmacy Practice*, Jul-Sep;8(3):167-172.
  - d. Skripsi, tesis, disertasi, laporan penelitian  
Nama belakang penulis, singkatan nama depan., tahun, judul skripsi/tesis /disertasi/laporan penelitian, *Skripsi/Tesis/ Disertasi/Laporan Penelitian*, alamat penerbit.  
Hartati, T., 2003, Kualitas Hidup Penderita DM Tipe 2: Perbandingan Antara Penderita Kadar Gula Darah Terkendali dan Tidak Terkendali, *Tesis*, program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
  - e. Makalah dalam jurnal online  
Wildes, K.F., Greisinger, A., dan O'Malley, K.J., 2007, *Measurement in Practice: Review of Quality of Life Measures for Patients with Diabetes*, [http://www.hsrd.research.va.gov/for\\_researchers/measurement/practice/tfdiabetes.cfm](http://www.hsrd.research.va.gov/for_researchers/measurement/practice/tfdiabetes.cfm), diakses 7 September 2008.

Naskah yang diterima akan dikoreksi, diberi catatan dan dikirimkan kembali kepada penulis apabila belum memenuhi standar yang telah ditetapkan dan dilakukan pembetulan, kemudian penulis mengirimkan lagi naskah yang telah dibetulkan. Penulis naskah akan menerima terbitan satu eksemplar.

**Naskah dapat dikirimkan ke :**

Sekretariat Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi. d/a Bagian Farmasetika  
Fakultas Farmasi UGM  
Sekip Utara Yogyakarta, 55281  
Via Email : [jmpf@ugm.ac.id](mailto:jmpf@ugm.ac.id)  
dengan mencantumkan alamat lengkap dan alamat koresponden.

Secara online melalui :  
<http://jmpf.farmasi.ugm.ac.id>