



Analisa Kepuasan Pasien dengan Metode IPA pada Pelayanan Kefarmasian di RS Pertamina Tanjung

Analysis of Patient Satisfaction Using the IPA Method for Pharmaceutical Services at Pertamina Tanjung Hospital

Meilisa Irgavita Sari, Nanang Ardianto*, Mayang Aditya Ayuning Siwi

Program Studi Sarjana Farmasi Klinis dan Komunitas, Fakultas Sains dan Teknologi, Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/BRW Malang, Jawa Timur, Indonesia

*Corresponding author : nanangardianto@itsk-soepraoen.ac.id

Abstract: *Receiving good and quality healthcare from a hospital is the hope of all patients. Good and standard pharmaceutical services will have a positive impact and can also increase patient satisfaction. This study aims to determine the results of patient satisfaction analysis using the IPA method in pharmaceutical services at Pertamina Tanjung Hospital. The study used a descriptive "non-experimental" quantitative method. The sampling technique was purposive sampling on 100 respondents. The results of the study on the reliability attribute obtained a value of 91.24%, responsiveness 91.66%, assurance 92.12%, empathy 92.52% and direct evidence 94.82%. All attributes fall into the very satisfied category with an average satisfaction score of 92.47%. The calculation of the average value of the patient's expectation level was 4.307 and the reality was 3.983. The results of the analysis using the IPA method with a Cartesian diagram, in quadrant I are items number 2, 3, 16, 19, quadrant II items number 1, 5, 8, 9, 13, 17, 18, quadrant III items number 4, 6, 7, 10, 11, 12, 15 and quadrant IV items number 14 and 20. From the results of the research data processing, there are 4 items that need to be improved immediately and 7 items need to be maintained. In-depth observation using the IPA method can be used as evaluation material to improve what is lacking and also to increase the level of patient satisfaction.*

Keyword: *IPA Method; Pharmaceutical Care; RS Pertamina Tanjung; Satisfaction Analysis*

Abstrak: Mendapatkan pelayanan kesehatan yang bagus dan berkualitas dari rumah sakit merupakan harapan dari semua pasien. Pelayanan kefarmasian yang baik dan sesuai standar akan memberikan dampak positif dan juga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil analisa kepuasan pasien dengan metode IPA pada pelayanan kefarmasian di RS Pertamina Tanjung. Pengamatan mendalam menggunakan metode IPA dapat dijadikan bahan evaluasi untuk memperbaiki apa yang kurang dan juga untuk dapat menaikkan tingkat kepuasan pasien. Penelitian menggunakan metode kuantitatif "non eksperimental" deskriptif. Teknik sampling dengan *purposive sampling* pada 100 responden. Hasil penelitian pada atribut kehandalan diperoleh nilai 91,24%, ketanggapan 91,66%, jaminan 92,12%, empati 92,52% dan bukti langsung 94,82%. Semua atribut masuk kedalam kategori sangat puas dengan perolehan nilai rata-rata kepuasan sebesar 92,47%. Perhitungan nilai rata-rata tingkat harapan pasien sebesar 4,307 dan kenyataan sebesar 3,983. Hasil analisa menggunakan metode IPA dengan diagram kartesius, pada kuadran I ditempati item nomor 2, 3, 16, 19, kuadran II item nomor 1, 5, 8, 9, 13, 17, 18, kuadran III item nomor 4, 6, 7, 10, 11, 12, 15 serta kuadran IV item nomor 14 dan 20. Dari hasil olah data penelitian terdapat 4 item perlu segera diperbaiki dan 7 item perlu dipertahankan.

Kata Kunci: Analisa Kepuasan; Metode IPA; Pelayanan Kefarmasian; RS Pertamina Tanjung

1. Pendahuluan

Kesehatan adalah salah satu aspek penting pada kehidupan dan merupakan hak bagi setiap orang. Rumah sakit merupakan salah satu tempat penyedia jasa layanan kesehatan. Menurut Permenkes nomor 72 tahun 2016, pengertian dari Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang memberikan perawatan medis kepada individu secara menyeluruh, termasuk rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat [2]. Salah satu jenis pelayanan yang ada di rumah sakit adalah pelayanan kefarmasian. Menurut Permenkes nomor 72 tahun 2016, pelayanan kefarmasian adalah jenis layanan yang langsung berhubungan dengan pasien dalam hal sediaan farmasi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup [2].

Menurut KBBI, kepuasan didefinisikan sebagai rasa puas, senang, lega, dan sebagainya. Ini merujuk pada situasi atau keadaan di mana seseorang merasa puas, biasanya setelah memenuhi kebutuhan atau harapan. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang karena mengkonsumsi suatu produk atau jasa [21]. Pasien yang puas cenderung akan kembali ke layanan tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain [1].

Ada berbagai macam metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, salah satunya yaitu

menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). *Importance-Performance Analysis* (IPA) adalah teknik visual yang menggambarkan rata-rata skor harapan dan kenyataan untuk suatu produk/layanan ke dalam sebuah diagram empat kuadran yang disebut dengan diagram *Caretsius*. Dengan IPA, perusahaan dapat menemukan apa yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien dan memperbaiki kualitas layanannya [8].

Menurut penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit X Mojokerto, pasien umumnya kurang puas dengan pelayanan farmasi yang mereka terima [10]. Penelitian sejenis juga dilakukan di RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow dengan hasil antara rata-rata nilai kenyataan layanan adalah 65,8% sedangkan rata-rata nilai harapan layanan adalah 73,6%, hal ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara apa yang diharapkan dari pelayanan dan apa yang sebenarnya terjadi [16]. Penelitian yang dilakukan di RSI Siti Rahmah Padang juga mendapatkan hasil bahwa pasien belum mendapatkan pelayanan sesuai yang diharapkan [17]. Sedangkan di pulau Kalimantan sendiri, khususnya Kalimantan Selatan setidaknya ada dua penelitian yang mengatakan bahwa masih kurangnya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang didapat. Hasil penelitian di

Puskesmas Pekauman Banjarmasin menunjukkan bahwa 31,97% pasien kurang puas dengan pelayanan farmasi, dengan nilai rata-rata kepuasan pasien sebesar 68,03% [4]. Penelitian serupa juga dilakukan di Puskesmas Sungai Besar Banjarbaru dengan menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 76,512 terhadap pelayanan kefarmasian dan termasuk dalam kategori C (kurang baik) serta hanya 29,5% responden yang menyatakan kepuasan mereka dalam kategori baik [20]. Dari berbagai laporan dan hasil observasi awal di lapangan yang telah dilakukan di bulan Maret 2025 pada 10 pasien yang berkunjung ke RS Pertamina Tanjung, menunjukkan masih adanya keluhan-keluhan yang sering muncul dari pasien antara lain adalah lamanya waktu tunggu, kurangnya informasi yang disampaikan tentang cara penggunaan dan efek samping obat, hingga sikap tenaga kefarmasian yang kurang komunikatif atau kurang ramah. Selain itu, keterbatasan fasilitas seperti kurangnya ruang tunggu pasien rawat jalan dan ketersediaan obat yang tidak selalu lengkap turut memperburuk persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil penemuan dari studi awal tersebut yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di RS Pertamina Tanjung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil analisa kepuasan pasien dengan metode IPA pada pelayanan kefarmasian di RS Pertamina Tanjung. Hasil penelitian diharapkan bisa menjadi acuan bagi RS Pertamina Tanjung khususnya instalasi farmasi untuk dapat meningkatkan kualitas mutu pelayanan dan kepuasan pasien yang secara tidak langsung dapat meningkatkan kepercayaan pasien untuk berobat kembali ke RS Pertamina Tanjung serta meningkatkan profit atau pendapatan rumah sakit. RS Pertamina Tanjung yang berlokasi di Kota Tanjung Kabupaten Tabalong yang bertetangga langsung dengan Ibukota Negara (IKN) merupakan wilayah strategis dan mulai banyak dilirik pengusaha atau investor untuk mulai membuka usaha-usaha baru, salah satunya adalah usaha dibidang pelayanan kesehatan. Klinik-klinik dan apotek-apotek baru sudah mulai ramai bermunculan, yang secara tidak langsung menimbulkan pesaing baru bagi RS Pertamina Tanjung, sehingga penting bagi RS Pertamina Tanjung untuk dapat mempertahankan atau meningkatkan jumlah kunjungan ditengah banyaknya pesaing baru. Selama ini untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, RS Pertamina Tanjung hanya menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan analisa kepuasan pasien dengan metode IPA belum pernah dilakukan sebelumnya. Pengamatan mendalam menggunakan metode IPA dapat

dijadikan bahan evaluasi untuk memperbaiki apa yang kurang dan juga untuk dapat menaikkan tingkat kepuasan pasien [8].

2. Metodologi

Rancangan penelitian menggunakan metode kuantitatif “non eksperimental” deskriptif dengan populasi adalah semua pasien yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RS Pertamina Tanjung yaitu sebanyak 2.486 kunjungan. Rumus *Slovin* digunakan untuk menghitung jumlah sampel dan didapat perhitungan sebanyak 100 responden. Metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dipilih untuk pengambilan sampel. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *slovin* dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$= \frac{2846}{1 + 2846 (0,1)^2}$$

$$= 96,6 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = *margin of error* (toleransi tingkat kesalahan 10%)

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang berisi 20 item pernyataan untuk mengukur kepuasan pasien pada 5 atribut yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung. Sebelum disebar, uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner memenuhi syarat dan ketentuan agar dapat dipakai sebagai instrumen penelitian. Skala *likert* digunakan sebagai alat ukur untuk mengekspresikan perasaan pasien pada jawaban setiap item kuesioner. Dengan skala *likert*, jawaban pada setiap item kuesioner mempunyai nilai pengukuran dari sangat positif sampai dengan sangat negatif.

Tabel 1. Skala Likert untuk Tingkat Harapan dan Kenyataan

Penilaian	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Kuesioner disebar langsung kepada 100 responden yang berkunjung ke instalasi farmasi RS Pertamina Tanjung yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Sebelum pengisian kuesioner, responden diminta kesediaan menjadi responden dengan mengisi lembar persetujuan responden, setelah itu peneliti menjelaskan secara singkat dan jelas tentang tata cara pengisian kuesioner. Data yang didapat dari pengisian kuesioner selanjutnya akan dikumpulkan dan diolah lagi.

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah teknik visual yang menggambarkan rata-rata skor harapan dan kenyataan untuk suatu produk/layanan ke dalam sebuah diagram empat kuadran yang disebut dengan diagram *Caretsius*. Kuadran I untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang telah ada. Kuadran II merupakan bagian yang harus dilakukan koreksi segera. Kuadran III dianggap bagian yang tidak memiliki ancaman serius terhadap perusahaan. Kuadran IV adalah bagian yang mempunyai kualitas tinggi tapi tidak terlalu berdampak

bahkan cenderung berlebihan. Dengan IPA, perusahaan dapat menemukan apa yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien dan memperbaiki kualitas layanannya. Langkah perhitungan IPA adalah sebagai berikut [8]:

- A. Menentukan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pada tiap atribut
- B. Menghitung nilai rata-rata dari harapan dan kenyataan
- C. Menentukan sumbu X dan Y. Dimana X adalah nilai rata-rata dari jumlah rata-rata kenyataan dan Y adalah nilai rata-rata dari jumlah rata-rata harapan.
- D. Melakukan analisa IPA dengan cara memetakan semua atribut kedalam diagram *cartesius*
- E. Penentuan tindakan perbaikan
- F. Pemantauan hasil perbaikan

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Karakteristik Demografi Responden

Berdasarkan karakteristik demografi, responden dibagi menjadi 4 kelompok yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan.

Tabel 2. Karakteristik Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Presentase
1	Perempuan	52	52%
2	Laki-Laki	48	48%
	Jumlah	100	100%

Data Tabel 2. menunjukkan jumlah responden perempuan lebih banyak 52% dibandingkan laki-laki 48%. Hasil penelitian yang dilakukan Rusmini, *et al.* juga menunjukkan bahwa sebagian besar pasien adalah perempuan, yaitu 99%. Tidak ada teori pasti yang mengatakan bahwa perempuan lebih

rentan terhadap penyakit, tetapi beberapa ahli mengatakan bahwa perempuan lebih berisiko terkena penyakit daripada laki-laki [14].

Tabel 3. Karakteristik Demografi Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur (Tahun)	Jumlah Orang	Presentase
1	16-25	10	10 %
2	26-35	34	34 %
3	36-50	42	42 %
4	51-64	14	14 %
Jumlah		100	100 %

Karakteristik demografi responden berdasarkan umur menunjukkan bahwa 42% responden berada di rentang umur 36 hingga 50 tahun. Penelitian yang dilakukan di RSUD Doloksanggul pada tahun 2018 juga memperoleh hasil bahwa pasien yang banyak

berkunjung diatas umur 31 tahun. Bertambahnya usia berpengaruh juga terhadap kesehatan, sehingga pasien yang lebih tua cenderung akan lebih sering berkunjung ke fasilitas kesehatan [19].

Tabel 4. Karakteristik Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah Orang	Presentase
1	SD/Sederajat	0	0
2	SMP/Sederajat	0	0
3	SMA/Sederajat	62	62%
4	Perguruan Tinggi :		
	DIII/DIV	14	14%
	S1	24	24%
	S2	0	0
	S3	0	0
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel di atas, jumlah responden terbanyak adalah dengan pendidikan SMA/ sederajat yaitu sebesar 62%. Pada penelitian yang dilakukan oleh Yuswantina, R. *et al.*, jumlah pendidikan terbanyak sebesar

53% adalah ditingkat SMA/ sederajat [18]. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin banyak pula informasi yang diketahui, termasuk juga informasi tentang kesehatan [19].

Tabel 5. Karakteristik Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah Orang	Presentase
1	PNS	12	12%
2	Swasta	42	42%
3	BUMN	2	2%
4	Wiraswasta	10	10%
5	Tidak Bekerja	34	34%
	Jumlah	100	100%

Berdasarkan jenis kelompok pekerjaan pada tabel 4 didapatkan hasil bahwa pekerjaan swasta memiliki presentasi paling tinggi, yaitu 42 orang (42%). Salah satu jenis pekerjaan swasta adalah pertambangan. Kabupaten Tabalong merupakan salah satu dari beberapa kabupaten di Kalimantan Selatan yang

mempunyai sektor andalan pertambangan dan galian [15].

3.1 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Antara Harapan dan Kenyataan di Tiap Atribut pada Pelayanan Kefarmasian di RS Pertamina Tanjung

Tabel 6. Tingkat Kesesuaian pada Atribut Kehandalan

Item Pernyataan ke-	Kenyataan	Harapan	Tingkat Kesesuaian
1	408	442	92,31 %
2	396	438	90,41 %
3	392	434	90,32 %
4	386	420	91,90 %

Berdasarkan data tabel di atas didapatkan hasil bahwa nilai kesesuaian pada atribut kehandalan item ke-1 adalah 92,31% dengan kategori sangat puas, item ke-2 adalah 90,41% dengan kategori sangat puas, item ke-3 adalah 90,32% dengan kategori sangat puas dan item ke-4 adalah 91,90% dengan kategori sangat puas. Ada 1 item dengan nilai lebih rendah dibandingkan dengan item lainnya, hal ini karena petugas farmasi memerlukan waktu lebih lama untuk melakukan konfirmasi obat, baik itu kepada dokter penulis resep ataupun ke

pihak asuransi penjamin. Proses konfirmasi yang memakan waktu lama dapat menciptakan antrian lebih panjang, yang secara keseluruhan berdampak negatif pada mutu pelayanan. Sebagai bentuk mitigasi untuk hal tersebut adalah sebaiknya petugas farmasi secara aktif memberikan informasi dan pengertian kepada pasien bahwa obat akan disiapkan dalam waktu lama karena ada obat atau tindakan yang harus dikonfirmasi terlebih dahulu.

Tabel 7. Tingkat Kesesuaian pada Atribut Ketanggapan

Item Pernyataan ke-	Kenyataan	Harapan	Tingkat Kesesuaian
5	400	430	93,02 %
6	394	426	92,49 %
7	388	434	89,40 %
8	400	436	91,47 %

Berdasarkan data tabel di atas didapatkan hasil bahwa nilai kesesuaian pada atribut ketanggapan item ke-1 adalah 93,02% dengan kategori sangat puas, item ke-2 adalah 92,49% dengan kategori sangat puas, item ke-3 adalah 89,40% dengan kategori sangat puas dan item ke-4 adalah 91,47% dengan kategori sangat puas. Meskipun semua item masuk dalam kategori sangat puas, ada 1 item di antara 4

item yang memiliki nilai lebih rendah daripada yang lain. Ini karena petugas farmasi kurang tanggap saat ada resep baru masuk. Kurangnya ketanggapan petugas farmasi saat ada resep baru masuk membuat waktu tunggu obat akan semakin panjang dan membuat pasien merasa diabaikan. Hal tersebut dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Tabel 8. Tingkat Kesesuaian pada Atribut Jaminan

Item Pernyataan ke-	Kenyataan	Harapan	Tingkat Kesesuaian
9	416	436	95,41 %
10	390	428	91,12 %
11	384	418	91,87 %
12	382	424	90,09 %

Berdasarkan data tabel di atas didapatkan hasil bahwa nilai kesesuaian pada atribut jaminan item ke-1 adalah 93,02% dengan kategori sangat puas, item ke-2 adalah 92,49% dengan kategori sangat puas, item ke-3 adalah 89,40% dengan kategori sangat puas dan item ke-4 adalah 91,47% dengan kategori sangat puas. Terdapat 1 item yang nilainya lebih rendah dari pada item yang lain, hal ini disebabkan karena

ada beberapa obat yang tidak tersedia di instalasi farmasi sehingga pasien harus menebus atau mencari lagi ke apotek luar. Hal ini juga dapat membuat ketidaknyamanan bagi pasien yang akhirnya dapat membuat loyalitas pasien terhadap RS Pertamina Tanjung menurun. Kekosongan obat yang terjadi disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain adalah kekosongan dari distributor obat,

keterlambatan pengiriman dari distributor obat atau terjadinya peningkatan pemakaian obat-obatan diluar pemakaian biasanya.

Tabel 9. Tingkat Kesesuaian pada Atribut Empati

Item Pernyataan ke-	Kenyataan	Harapan	Tingkat Kesesuaian
13	402	432	93,06 %
14	406	430	94,42 %
15	386	418	92,34 %
16	390	432	90,28 %

Berdasarkan data tabel di atas didapatkan hasil bahwa nilai kesesuaian pada atribut empati item ke-1 adalah 93,06% dengan kategori sangat puas, item ke-2 adalah 94,42% dengan kategori sangat puas, item ke-3 adalah 92,34% dengan kategori sangat puas dan item ke-4 adalah 92,28% dengan kategori sangat puas. Meskipun semua item masuk dalam kategori sangat puas, ada 1 item di antara 4 item yang memiliki nilai lebih rendah daripada yang lain. Ini karena beberapa petugas farmasi masih dalam masa kontrak dan termasuk baru, sehingga mungkin belum maksimal dalam

memberikan pelayanan yang diharapkan pasien, termasuk dari segi kesopanan dan keramahan. Sikap petugas farmasi yang dinilai kurang sopan dan ramah berpotensi menimbulkan kesan negatif terhadap pelayanan kefarmasian dan kemungkinan juga dapat menurunkan citra dan mutu layanan secara keseluruhan. RS Pertamina Tanjung juga sebaiknya memberikan pelatihan atau orientasi kepada para karyawan baru tentang standar operasional prosedur pelayanan agar setiap karyawan mampu bekerja sesuai ketentuan dan menjaga mutu layanan.

Tabel 10. Tingkat Kesesuaian pada Atribut Bukti Langsung

Item Pernyataan ke-	Kenyataan	Harapan	Tingkat Kesesuaian
17	414	432	95,83 %
18	424	438	96,80 %
19	398	436	91,28 %
20	410	430	95,35 %

Berdasarkan data tabel di atas didapatkan hasil bahwa nilai kesesuaian pada atribut bukti

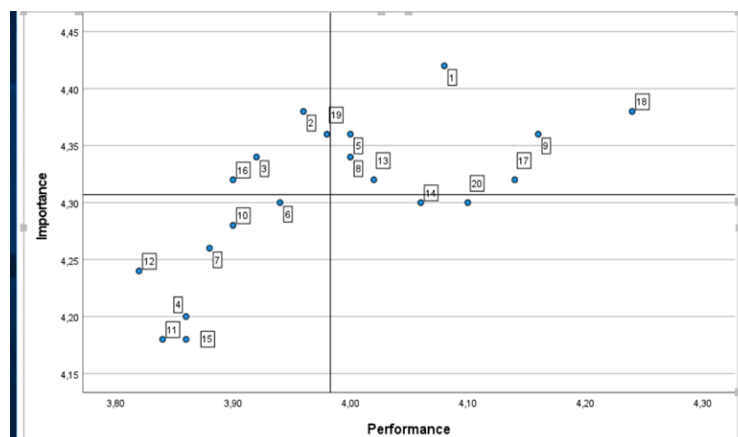
langsung item ke-1 adalah 95,83% dengan kategori sangat puas, item ke-2 adalah 96,80%

dengan kategori sangat puas, item ke-3 adalah 91,28% dengan kategori sangat puas dan item ke-4 adalah 95,35% dengan kategori sangat puas. Ada 1 item dengan nilai lebih rendah dibandingkan dengan item lainnya, hal ini karena RS Pertamina Tanjung saat ini sedang dalam proses renovasi sehingga ruang tunggu terbatas yang mungkin membuat pasien atau pengunjung merasa kurang nyaman. Renovasi yang dilakukan menjadi bukti nyata RS Pertamina Tanjung dalam menunjukkan

komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih nyaman, aman dan berkualitas bagi seluruh pasien.

3.3 Analisis Metode IPA dengan Diagram Cartesius

Untuk membandingkan tingkat harapan dan kenyataan pada pelayanan di instalasi farmasi RS Pertamina Tanjung, metode IPA menggunakan diagram *cartesius* yang terdiri dari 4 bagian atau kuadran.



Gambar 1. Diagram Cartesius

Gambar 1 merupakan diagram *cartesius* dari hasil analisa kepuasan pasien dengan metode IPA terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RS Pertamina Tanjung. Masing-masing item dipetakan menjadi 4 kuadran. Berdasarkan gambar pada diagram *cartesius* di atas, didapatkan hasil bahwa ada 4 item yang menempati kuadran I, yaitu item nomor 2, 3, 16 dan 19. Walaupun pada hasil analisa tingkat kesesuaian semua item termasuk dalam kategori sangat puas, namun pada kenyataannya hasil kinerja masih perlu ditingkatkan atau diperbaiki. Kuadran I dianggap penting oleh

pasien karena tingkat harapan lebih tinggi dari kenyataan sehingga diperlukan perhatian khusus atau diprioritaskan. Petugas farmasi diharapkan lebih ramah dan sopan saat memberikan layanan, waktu tunggu obat tidak terlalu lama serta RS Pertamina Tanjung memiliki ruang tunggu yang nyaman dan ramah anak.

Pada kuadran II ada 7 item yang termasuk di dalamnya, yaitu item nomor 1, 5, 8, 9, 13, 17 dan 18. Kuadran II ini disebut kuadran pertahankan karena harapan pasien sudah sesuai dengan kenyataan yang didapat. Oleh karena itu

kinerja pada item-item tersebut harus dapat dipertahankan oleh instalasi farmasi RS Pertamina Tanjung. Petugas farmasi dianggap sudah memberikan pelayanan yang akurat, mampu menanggapi keluhan pasien, memberikan pelayanan yang baik, pasien merasa aman dan nyaman berobat di RS Pertamina Tanjung, pelayanan yang diberikan tanpa membedakan status sosial pasien, kebersihan ruangan terjaga dan juga tersedia fasilitas penunjang yang memadai. Item pernyataan yang masuk ke dalam kuadran III adalah nomor 4, 6, 7, 10, 11, 12 dan 15. Kuadran III dianggap tidak memiliki prioritas atau kurang penting sehingga tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dalam hal ini petugas farmasi masih dianggap belum tepat, cepat dan tanggap dalam melayani pasien, serta petugas farmasi diharapkan dapat lebih sabar dan mampu mengatasi keluhan dari pasien. Walaupun demikian, hal tersebut tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kuadran yang terakhir adalah kuadran IV yang sering disebut kuadran berlebihan karena harapan dari pasien yang rendah tetapi kenyataan atau kinerja yang dihasilkan petugas farmasi di instalasi farmasi tinggi. Dari hasil analisa, terdapat 2 item yang masuk dalam kuadran IV, yaitu item nomor 14 dan 20. Pelayanan yang sesuai dan penampilan rapi dari petugas farmasi merupakan sesuatu yang dianggap berlebihan oleh pasien.

4. Kesimpulan

Dari hasil olah data pada penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Dari perhitungan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pada setiap atribut (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung) didapatkan hasil bahwa semua atribut masuk kedalam kategori sangat puas dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 92,47%.
2. Dari 20 item indikator penilaian kepuasan layanan kefarmasian, 4 item perlu diperbaiki segera dan 7 item harus dipertahankan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak rumah sakit, institusi, dosen pembimbing, keluarga serta responden yang telah bersedia berpartisipasi dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] Aribowo, K., Purwanda, E., & Rahmi, A. S. (2024). *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien*. 05(Uud 1945), 58–68. <https://journal.cattleyadf.org/index.php/Jasmien/index>
- [2] Kemenkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*.
- [3] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its*

- Implications for Future Research. Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- [4] Prihandiwati, E., Muhajir, M., Alfian, R., & Feteriyani, R. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian. Journal Current Pharmaceutical Sciences*, 1(2), 63–68. <https://journal.umbjtm.ac.id/index.php/jcps>
- [5] Putra, S., Syahrani Jailani, M., & Hakim Nasution, F. (2021). *Penerapan Prinsip Dasar Etika Penelitian Ilmiah. Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 27876–27881.
- [6] Sukowati, N. (2015). *Kesesuaian Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian dan Persepsi Pengunjung Apotek Terhadap Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Beberapa Apotek Calyptra*, 4(1), 1–18. <http://journal.ubaya.ac.id/index.php/jimus/article/view/915>
- [7] Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press
- [8] Wardhana, A. (2024). *Consumer Satisfaction In The Digital Edge*, Jawa Tengah: CV Eureka Media Aksara
- [9] Purwanto, I dan Dedy S. (2022). *Importance Performance Analysis dalam Pengukuran Kepuasan Pasien Pada Puskesmas melalui KepPA. Jurnal Sistem Informasi dan Telematika*, 13(2), 152-162. <http://dx.doi.org/10.36448/jsit.v13i2.2541>
- [10] Permata, D. et al. (2023). *Analisis Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Menentukan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Andika Wedding Organizer. Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 9(3), 983-995. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i3.1222>
- [11] Wahyuni, K.I. & Syamsudin, M., (2021). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi. Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(1), 26-32
- [12] Palapessy, V.E.D & Susanti, R. (2025). *Digital Transformation In Hospital Services: Evaluating Effectiveness, Challenges, And Implications For Healthcare Service Quality In Indonesia. Journal Of Hospital Administration and Management*, 6(1), 38-49 <https://journal.univawalbros.ac.id/index.php/jham/article/view/615>
- [13] Zainiarsih, A. (2016). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jkn Terhadap Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Danurejan Ii Dan Puskesmas Umbulharjo II Kota Yogyakarta. Skripsi. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta*
- [14] Rusmini, et al. (2023). *Prevalensi Kejadian Penyakit Tidak Menular (PTM). Jurnal Keperawatan Silampari*, 6(2), 1032-1039. <https://doi.org/10.31539/jks.v6i2.4967>
- [15] Muzdalifah, et. al. (2025). *Sektor Potensial sebagai Backbone pada Kabupaten Berbasis Sektor Pertambangan di Kalimantan Selatan. Diponegoro Journal Of Economics*, 14(1), 41-52. <https://ejournal3.undip.ac.id/index>

[php/jme](http://jme.php)

- [16] Darmin, *et al.* (2022). *Analisis Kepuasan Pasien dengan Metode Important Performance Analysis (IPA) di RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(1). 66-76.
- [17] Aulia, D. *et al.* (2018). *Mengukur Kepuasan Pasien Rsi Siti Rahmah Padang Atas Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Metode IPA. Journal Of Multidisciplinary Reseach and Development*, 18-27.
- [18] Yuswantina, R. *et al.* (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 3(2). 59-67
- [19] Siburian, T. R. (2018). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul. Skripsi. Fakultas Farmasi dan Kesehatan, Institut Kesehatan Helvetia. Medan*
- [20] Huzaimah, M. D. (2024). *Tingkat Kepuasan Pasien Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sungai Besar Kota Banjarbaru. Laporan Tugas Akhir. Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari. Banjarbaru*
- [21] Rifa'I, K. (2023). *Kepuasan Konsumen, Jawa Timur: UIN KHAS Press*