

MENGUKUR KEPUASAN PASIEN RSI SITI RAHMAH PADANG ATAS KUALITAS PELAYANAN INSTALASI FARMASI DENGAN METODE IPA

Deta Aulia¹, Rahmiati², Gesit Thabrani³

¹Manajemen, FE, Universitas Negeri Padang, Jl.Prof. Dr. Hamka Kampus Air Tawar Padang, 25171

²Manajemen, FE, Universitas Negeri Padang, Jl.Prof. Dr. Hamka Kampus Air Tawar Padang, 25171

³Manajemen, FE, Universitas Negeri Padang, Jl.Prof. Dr. Hamka Kampus Air Tawar Padang, 25171

INFORMASI ARTIKEL

Diterima: 12 November 2018

Direvisi: 14 November 2018

Diterbitkan: 21 November 2018

KATA KUNCI

Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis*, kepuasan pelanggan, *fishbone*

KORESPONDEN

No. Telepon: 082377296026

E-mail: detaaulia23@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui : (1) Kualitas pelayanan instalasi farmasi yang diberikan oleh RSI Siti Rahmah Padang telah sesuai dengan harapan pasien dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (2) Atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan instalasi farmasi terhadap pasien di RSI Siti Rahmah Padang dengan menggunakan diagram kartesius. Karena harapan dan persepsi pasien terhadap layanan instalasi farmasi tersebut berbeda dengan yang diinginkan. Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah dengan menggunakan metode accidental sampling dengan total sampel berjumlah 100 orang. Teknik analisis data menggunakan metode Importance Performance Analysis dengan menggunakan software Microsoft Excel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Terdapat 1 atribut layanan yang memiliki gap positif yang mampu memenuhi kepuasan konsumen (2) Terdapat 3 atribut layanan yang menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki (3) Faktor-faktor untuk meningkatkan kualitas layanan farmasi disebabkan oleh faktor manusia, material, dan metode. Dari hasil analisis gap menggunakan IPA dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan instalasi farmasi yang diberikan oleh RSI Siti Rahmah Padang belum sesuai dengan yang diharapkan oleh penggunanya.

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Adapun pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien adalah layanan instalasi gawat darurat (IGD), rawat inap, rawat jalan, dan pelayanan farmasi.

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu usaha yang dapat digunakan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat mengharapkan pelayanan farmasi yang sebaik mungkin dalam proses penyaluran obat. Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Menurut Permenkes Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, salah satu evaluasi yang dilakukan adalah evaluasi pelayanan farmasi klinik. Bentuk evaluasi yang dilakukan adalah survei, contohnya survei kepuasan pasien.

Kepuasan pasien sangat penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan yang lain. Kepuasan pasien merupakan komponen berkualitas kesehatan terpisahkan. Peningkatan komunikasi, kenyamanan dan kesopanan dapat menyebabkan penggunaan layanan kesehatan yang lebih baik dan hasil akhirnya lebih baik (Fahmi Khudair & Asif Raza, 2013). Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi, karena pada dasarnya sangat tergantung kepada masing-masing persepsi individu. Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Sebaliknya, bila

rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas. Pelayanan kesehatan merupakan suatu pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat luas. Pelayanan ini mendapat sorotan tajam baik dikalangan masyarakat maupun dari para pelaksanaan kesehatan itu sendiri. Persaingan yang kompetitif dengan penyajian pelayanan yang berkualitas tersebut hal utama yang harus diprioritaskan (Utami, 2010). Menurut (Tjiptono & Chandra, 2011), terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya adalah bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*).

Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang merupakan salah satu rumah sakit swasta yang melaksanakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan paripurna serta merupakan rumah sakit swasta dengan peralatan medis terlengkap di wilayah Sumatera Barat. Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang berupaya untuk menyediakan fasilitas dan pelayanan prima sesuai dengan yang diharapkan masyarakat tersebut. Hal ini perlu dilakukan agar mampu bersaing dengan rumah sakit lain dalam pelayanan kesehatan yang diberikan.

Adapun tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan instalasi farmasi yang diberikan oleh RSI Siti Rahmah Padang telah sesuai dengan harapan pasien dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, dan untuk mengetahui atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan instalasi farmasi terhadap pasien

di RSI Siti Rahmah Padang dengan menggunakan Diagram Kartesius.

Dari survei yang dilakukan pada tahun 2018 terdapat beberapa pengaduan masalah yang dirasakan oleh pasien maupun keluarga pasien terhadap pelayanan farmasi di RSI Siti Rahmah Padang yaitu 1) waktu tunggu yang lama dalam pengambilan obat di apotek, 2) pelayanan yang diberikan oleh RSI Siti Rahmah Padang kepada pasien atau keluarga pasien berbeda antara pasien yang menggunakan layanan BPJS dengan layanan umum sehingga pasien merasa tidak puas terhadap kinerja petugas farmasi tersebut, 3) pernah terjadi kesalahan dalam pemberian obat kepada pasien.

Berdasarkan kondisi pelayanan kefarmasian yang diperoleh, maka perlu dilakukan penelitian untuk menganalisa mutu pelayanan farmasi berdasarkan persepsi pasien di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang, yang nantinya menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan farmasi lainnya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi (Indriantoro & Supomo, 2002). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung atau pasien yang berkunjung untuk mendapatkan

pengobatan di apotek. Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal yang ingin peneliti investasi kemudian ditarik kesimpulan (Sekaran, 2006). Dan pemilihan sampel menggunakan metode *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang yang berlokasi di Jl. Raya By Pass Km. 15, Aie Pacah, Kota Padang, Sumatera Barat, yang dilakukan pada tahun 2018. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Metode analisis data yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis*. Menurut Supranto (2001) dalam (Lodhita, Santoso, Anggarini, & Konsumen, n.d.) tahapan dalam metode *Importance Performance Analysis* adalah sebagai berikut :

a. Rata-rata Tingkat Harapan

Rata-rata tingkat harapan ini dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

dimana: \bar{Y} =Rata-rata tingkat harapan
 Y_i =Jumlah tingkat harapan
 n =Jumlah responden

b. Rata-rata Tingkat Persepsi

Untuk rata-rata persepsi dilakukan menggunakan rumus seperti berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

dimana : \bar{X} = Rata-rata tingkat persepsi

Xi = Jumlah tingkat persepsi

c. Rata-rata Keseluruhan

Selanjutnya rata-rata keseluruhan didapatkan dengan menggunakan rumus seperti berikut :

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{p} \quad \bar{X} = \frac{\sum Xi}{p}$$

dimana : p = Jumlah atribut pelayanan

Diagram IPA atau yang disebut juga dengan diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik. Titik (X,Y) dimana titik X merupakan rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh atribut, sedangkan titik Y adalah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut yang memenuhi kepuasan pelanggan. Berikut ini adalah gambar diagram *Importance Performance Analysis* atau yang biasa disebut juga dengan Diagram Kartesius :

HARAPAN

Kuadran A	Kuadran B
Kuadran C	Kuadran D

PERSEPSI

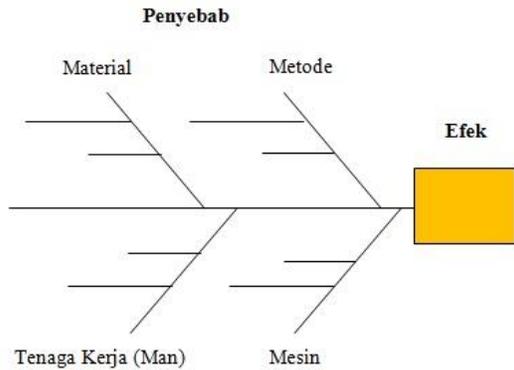
Gambar 1. Diagram Importance Performance Analysis

Sumber : (Aranningrum, 2013)

Diagram Kartesius digunakan untuk menguji apakah atribut pelayanan sudah memuaskan pelanggan atau belum. Pengujian ini dilakukan dengan menghitung total skor untuk setiap atribut yang diperoleh, kemudian pasang kode skor tersebut yang digunakan sebagai dasar menggambar suatu grafik dua dimensi dimana sumbu horizontal adalah kinerja dan sumbu vertikal adalah harapan.

Peneliti menggunakan metode *fishbone* (sebab akibat) guna menelusuri apa penyebab dari permasalahan kualitas pelayanan instalasi farmasi sehingga peneliti mampu memberikan rekomendasi atau masukan agar permasalahan dapat diselesaikan dengan baik serta meningkatkan kualitas pelayanan instalasi farmasi RSI Siti Rahmah Padang menjadi lebih baik sesuai dengan keinginan pelanggan. Menurut (Jay & Render, 2009), diagram sebab akibat ini disebut juga diagram tulang ikan (*fishbone chart*) atau diagram Ishikawa. Kegunaan dari diagram sebab akibat ini adalah untuk membantu mengidentifikasi akar

penyebab dari suatu masalah, membantu dalam menyelidiki atau pencarian fakta lebih lanjut, dan membantu membangkitkan ide-ide untuk solusi suatu masalah.



Gambar 2. Diagram Sebab Akibat (*Fishbone Diagram*)
(Sumber: (Heizer & Render, 2015))

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perhitungan nilai tabulasi data pada kuesioner dilakukan dengan menggunakan software *Microsoft Excel*. Berikut adalah hasil perhitungan nilai *servqual* per kriteria tingkat harapan dan persepsi.

Tabel 1. Hasil Perhitungan Data Kuesioner Harapan Pelanggan sesuai dengan Tingkat Kepuasan

No.	Kriteria	ST P (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)	Jumlah Responden	Total Skor	Rata- rata
Tangible									
1	Petugas farmasi dengan tampilan rapi dan menarik	0	0	3	25	72	100	469	4.69
2	Letak apotek mudah di capai	0	0	2	30	68	100	466	4.66
3	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di apotek R.SI Siti Rahmah Padang	0	0	4	24	72	100	468	4.68
Rata-rata									4.68
Reliability									
4	Petugas farmasi menjelaskan cara penggunaan obat dengan benar	0	0	0	30	70	100	470	4.70
5	Petugas farmasi selalu berada di apotek dan siap melayani pasien	0	0	4	28	68	100	464	4.64
6	Prosedur pengambilan obat mudah dimengerti	0	1	0	33	66	100	464	4.64
7	Proses mudah untuk memperoleh informasi pengambilan obat di apotek	0	4	11	29	56	100	437	4.37
Rata-rata									4.59
Responsiveness									
8	Petugas farmasi merespon keluhan pasien secara cepat	0	0	2	37	61	100	459	4.59
9	Petugas farmasi cukup dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi	0	0	6	40	54	100	448	4.48
Rata-rata									4.54
Assurance									
10	Petugas farmasi selalu ada secara langsung saat pelayanan di apotek	0	0	3	35	62	100	459	4.59
11	Petugas farmasi menyediakan informasi secara jelas dan mudah dipahami	0	1	4	46	49	100	443	4.43
12	Petugas farmasi selalu bersikap sopan santun	1	0	2	28	69	100	464	4.64
13	Petugas informasi pasien selalu dengan oleh petugas farmasi	0	1	5	31	63	100	456	4.56
Rata-rata									4.56
Empathy									
14	Layanan farmasi tidak membutuhkan waktu terlalu lama	0	0	2	36	62	100	460	4.60
15	Komunikasi pasien dengan petugas farmasi berjalan dengan baik dan lancar	0	1	4	35	60	100	454	4.54
Rata-rata									4.57

(Sumber : Data Primer Tahun 2018)

Keterangan :

- 1 STP = Sangat Tidak Penting
- 2 TP = Tidak Penting
- 3 CP = Cukup Penting
- 4 P = Penting
- 5 SP = Sangat Penting

Berdasarkan Tabel 1 hasil perhitungan data kuesioner harapan pelanggan sesuai dengan tingkat kepuasan per dimensi dapat disimpulkan bahwa dari 5 dimensi kualitas pelayanan terdapat nilai tertinggi pada dimensi *Tangible* dengan nilai rata-rata 4,68. Dimana nilai tingkat kepentingan tertinggi untuk harapan terdapat pada dimensi *Reliability* yaitu pada atribut petugas farmasi menjelaskan cara penggunaan obat dengan benar dengan nilai sebesar 4,70. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan yang paling besar yang diharapkan pelanggan RSI Siti Rahmah Padang yaitu informasi dalam menjelaskan cara penggunaan obat dengan benar, karena ini berkaitan dengan keselamatan kesehatan

pasien dan bisa berakibat fatal jika terjadi kesalahan dalam penggunaan obat.

Sedangkan nilai terendah terdapat pada dimensi *Responsiveness* dengan nilai rata-rata 4,54. Dimana nilai tingkat kepentingan terendah terdapat pada dimensi *Reliability* yaitu pada atribut pasien mudah untuk memperoleh informasi dengan nilai sebesar 4,37. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diharapkan pelanggan tidak terlalu penting dan belum memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal. Untuk memaksimalkan harapan yang diinginkan pelanggan, pihak RSI Siti Rahmah Padang harus memperhatikan segala bentuk pelayanan yang diinginkan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, harapan pelanggan RSI Siti Rahmah Padang dibandingkan persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan Rumah Sakit. Berikut data tentang persepsi pelanggan berkaitan dengan kualitas pelayanan RSI Siti Rahmah Padang.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Data Kuesioner Persepsi Pelanggan sesuai dengan Tingkat Kepuasan

No.	Kriteria	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)	Jumlah Responden	Total Skor	Rata- rata
Tanggung Jawab									
1	Petugas farmasi bertanggung jawab rapi dan menatik	0	1	9	40	41	100	430	4.30
2	Letak apotek mudah di capai	0	0	16	39	45	100	429	4.29
3	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di apotek RSI Siti Rahmah Padang	0	0	10	51	39	100	429	4.29
Rata-rata									4.29
Reliability									
4	Petugas farmasi menjelaskan cara penggunaan obat dengan benar	0	0	11	52	37	100	426	4.26
5	Petugas farmasi selalu bersedia di apotek dan siap melayani pasien	0	0	17	44	39	100	422	4.22
6	Prosedur pengambilan obat mudah dimengerti	0	1	9	40	41	100	430	4.30
7	Pasien mudah untuk memperoleh informasi pengambilan obat di apotek	0	2	9	36	53	100	440	4.40
Rata-rata									4.30
Responsiveness									
8	Petugas farmasi merespon keluhan pasien sesuai cepat	0	0	19	46	35	100	416	4.16
9	Petugas farmasi colong dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi	0	0	18	43	39	100	421	4.21
Rata-rata									4.19
Assurance									
10	Petugas farmasi selalu ada sesuai dengan jadwal pelayanan di apotek	0	0	13	38	49	100	436	4.36
11	Petugas farmasi menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami	0	0	17	43	40	100	423	4.23
12	Petugas farmasi selalu bersikap sopan santun	0	0	14	41	45	100	431	4.31
13	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	0	3	21	33	43	100	416	4.16
Rata-rata									4.27
Empathy									
14	Layanan farmasi tidak membutuhkan waktu terlalu lama	0	4	20	51	25	100	397	3.97
15	Keramahan pasien dengan petugas farmasi berjalan dengan baik dan lancar	0	3	19	44	34	100	409	4.09
Rata-rata									4.03

(Sumber : Data Primer Tahun 2018)

Keterangan :

- 1 STS = Sangat Tidak Setuju
- 2 TS = Tidak Setuju
- 3 CS = Cukup Setuju
- 4 S = Setuju
- 5 SS = Sangat Setuju

Berdasarkan Tabel 2 Hasil Perhitungan Data Kuesioner Persepsi Pelanggan dapat disimpulkan bahwa dari 5 dimensi kualitas pelayanan terdapat nilai tertinggi pada dimensi *Reliability* dengan nilai rata-rata 4,30. Dimana nilai tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi *Reliability* yaitu pada atribut pasien mudah untuk memperoleh informasi dengan nilai sebesar 4,40. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima pelanggan sudah memuaskan.

Sedangkan nilai terendah terdapat pada dimensi *Empathy* dengan nilai rata-rata 4,03. Dimana nilai tingkat kepuasan terendah terdapat pada dimensi *Empathy* yaitu pada

atribut komunikasi pasien dengan petugas farmasi berjalan dengan baik dan lancar dengan nilai sebesar 4,09. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima pelanggan belum memuaskan pelanggan. Untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan, pihak RSI Siti Rahmah Padang harus memperhatikan segala bentuk pelayanan yang diinginkan pelanggan, sehingga persepsi pelanggan kepada RSI Siti Rahmah Padang dapat di maksimalkan.

Langkah-langkah dalam mengolah data dengan menggunakan IPA adalah sebagai berikut :

- a. Menilai kesenjangan antara harapan dengan persepsi untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan RSI Siti Rahmah Padang telah sesuai dengan harapan penggunanya. Berikut adalah Tabel 3. yang menunjukkan kesenjangan (Gap) tersebut

No.	Atribut	Harapan	Persepsi	Gap
1	Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik	4,69	4,3	-0,39
2	Letak apotek mudah di capai	4,66	4,29	-0,37
3	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di apotek RSI Siti Rahmah Padang	4,68	4,29	-0,39
4	Petugas farmasi menjelaskan cara penggunaan obat dengan benar	4,7	4,26	-0,44
5	Petugas farmasi selalu berada di apotek da siap melayani pasien	4,64	4,22	-0,42
6	Prosedur pengambilan obat mudah di mengerti	4,64	4,3	-0,34
7	Pasien mudah untuk memperoleh informasi pengambilan obat di apotek	4,37	4,4	0,03
8	Petugas farmasi merespon keluhan pasien secara cepat	4,59	4,16	-0,43
9	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi	4,48	4,21	-0,27
10	Petugas farmasi selalu ada sesuai dengan jadwal pelayanan di apotek	4,59	4,36	-0,23
11	Petugas farmasi menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami	4,43	4,23	-0,2
12	Petugas farmasi selalu bersikap sopan santun	4,64	4,31	-0,33
13	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	4,56	4,16	-0,4
14	Layanan farmasi tidak membunuh waktu terlalu lama	4,6	3,97	-0,63
15	Komunikasi pasien dengan petugas farmasi berjalan dengan baik dan lancar	4,54	4,09	-0,45
Total		68,81	63,55	-5,26

(Sumber: Data Primer 2018 menggunakan Ms. Excel)

- b. Mengidentifikasi atribut-atribut layanan yang diprioritaskan untuk segera diperbaiki. Berikut merupakan langkah yang dilakukan dalam tahap ini :

- 1) Menghitung rata-rata tingkat harapan dan tingkat persepsi untuk setiap item atribut layanan.
- 2) Menghitung rata-rata tingkat harapan dan rata-rata tingkat

persepsi secara keseluruhan untuk menentukan titik potong pada sumbu harapan dan sumbu persepsi

3) Melakukan plotting (rencana) yang dilakukan pada semua tingkat harapan dan tingkat persepsi pelanggan pada masing-masing atribut pernyataan ke dalam kuadran. Hasil plotting dapat dilihat pada Gambar 1.

Berdasarkan nilai harapan dan nilai persepsi, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat harapan dan tingkat persepsi secara keseluruhan masing-masing adalah sebagai berikut :

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{P} = \frac{68,81}{15} = 4,59$$

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{P} = \frac{63,55}{15} = 4,24$$

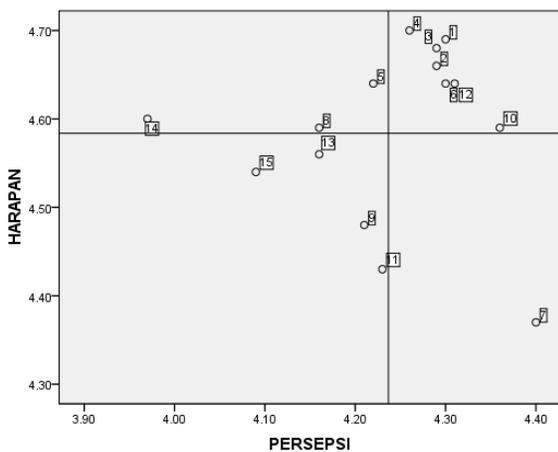
Dimana : \bar{Y} = Rata-rata keseluruhan tingkat harapan

\bar{X} = Rata-rata keseluruhan tingkat persepsi

$\sum \bar{Y}$ = Jumlah rata-rata tingkat harapan

$\sum \bar{X}$ = Jumlah rata-rata tingkat persepsi

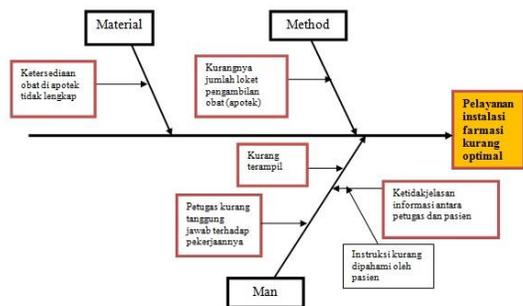
P = Jumlah atribut layanan



Gambar 3. Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA)

(Sumber: Data Primer 2018 menggunakan SPSS)

Setelah melakukan analisis data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), langkah selanjutnya adalah melakukan analisis *diagram Fishbone*. Diagram *fishbone* dibuat untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan instalasi farmasi di RSI Siti Rahmah Padang. Atribut pernyataan yang akan dilakukan analisis atau perbaikan ada 3, yaitu petugas farmasi tidak selalu berada di apotek dan tidak siap melayani pasien, petugas farmasi tidak merespon keluhan pasien secara cepat, dan layanan farmasi membutuhkan waktu terlalu lama. Pada diagram fishbone dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan instalasi farmasi dapat diakibatkan oleh 3 faktor utama, yaitu manusia, material, dan metode.



Gambar 4. Diagram *Fishbone* yang Mengakibatkan Pelayanan Instalasi Farmasi Kurang Optimal

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan terhadap penelitian yang dilakukan melalui analisis peningkatan kualitas pelayanan instalasi farmasi RSI Siti Rahmah Padang dengan mengintegrasikan metode *Importance Performance Analysis* dan diagram *fishbone*, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dari hasil analisis *gap* menggunakan IPA dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan instalasi farmasi yang diberikan oleh RSI Siti Rahmah Padang belum sesuai dengan yang diharapkan oleh penggunanya. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menjelaskan bahwa sebagian besar atribut yang diujikan dalam kuesioner mempunyai nilai *gap* yang negatif. Dari 15 atribut layanan yang diujikan, hanya 1 atribut yang memiliki nilai *gap* positif, sementara itu 14 atribut lainnya memiliki nilai *gap* negatif. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan instalasi farmasi pada RSI Siti Rahmah Padang masih rendah dan memerlukan perbaikan-perbaikan. Dan dari hasil analisis data *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan Diagram IPA atau Diagram Kartesius didapatkan atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk segera dilakukan perbaikan adalah atribut-atribut yang berada pada Kuadran A sebanyak 3 atribut layanan. Adapun atribut-atribut tersebut yaitu : petugas farmasi selalu berada di apotek dan siap melayani pasien, petugas farmasi merespon keluhan pasien secara cepat, dan layanan farmasi tidak membutuhkan waktu terlalu lama. Maka berdasarkan hasil tersebut, 3 atribut di atas merupakan atribut prioritas utama untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan

pelanggannya. Dari hasil analisis diagram *fishbone* (diagram sebab akibat) yang mengakibatkan pelayanan instalasi farmasi tidak optimal yaitu disebabkan oleh faktor manusia, metode, dan material. Dengan dilakukannya perbaikan-perbaikan pada atribut-atribut tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aranningrum, W. (2013). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai Dengan Menggunakan Integrasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) -Quality Function Deployment (QFD). *Administrasi Publik*, 275–282.
- Fahmi Khudair, I., & Asif Raza, S. (2013). Measuring patients' satisfaction with pharmaceutical services at a public hospital in Qatar. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(5), 398–419. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-03-2011-0025>
- Heizer, J. dan, & Render, B. (2015). *Manajemen Operasi* (11th ed.). Jakarta.
- Indriantoro, N. and, & Supomo, B. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis* (1st ed.). Yogyakarta: BPFE.
- Jay, H. and, & Render, B. (2009). *Operations Management* (9th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Lodhita, H. E., Santoso, I., Anggarini, S., & Konsumen, K. (n.d.). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Dan CSI (Customer Satisfaction Index) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang. *Teknologi Industri*.
- Sekaran, U. (2006). *Research Methods For*

Business. (S. Empat, Ed.) (4th ed.). Jakarta.

Tjiptono, F. dan, & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta: ANDI.

Utami, E. (2010). Service Quality Improvement Efforts RSU PKU Muhammadiyah Bantul SERVQUAL Model Based. *Faculty of Industrial Technology*, 4(3), 174–180.

BIOGRAFI PENULIS



Nama lengkap Deta Aulia, Lahir di Batusangkar, 23 Juli 1996. Saya anak kedua dari tiga bersaudara , anak dari pasangan Bapak Cakra Buana dan Ibu Desmiarti. Saya tamatan SMA Negeri 2 Batusangkar dan melanjutkan pendidikan terakhir di Universitas Negeri Padang pada jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi.