

INTISARI

ERLANGGA, R.F., 2019, EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RSUD IR SOEKARNO SUKOHARJO, KARYA TULIS ILMIAH, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Instalasi farmasi merupakan salah satu bagian terpenting yang ada di dalam rumah sakit, sehingga harus memberikan mutu pelayanan yang baik kepada pasien. Dengan memberikan mutu pelayanan yang baik pasien akan merasakan kepuasan tersendiri dalam dirinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi mutu pelayanan instalasi farmasi di RSUD Ir Soekarno Sukoharjo yang berkaitan dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini dilakukan di instalasi farmasi RSUD Ir Soekarno Sukoharjo menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan cara *purposive sampling*, penelitian ini menggunakan alat bantu berupa kuesioner. Pengambilan sampel pada penelitian ini sebanyak 346 responden untuk pengambilan data waktu tunggu obat racikan dan obat jadi, serta dipilih secara acak sebanyak 30 responden dari jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian untuk mengisi kuesioner. Evaluasi mutu pelayanan instalasi farmasi yang berkaitan dengan kepuasan pasien menggunakan standar yang dikeluarkan oleh keppmenkes no 129 tahun 2008.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa mutu pelayanan kefarmasian yang berkaitan dengan waktu pelayanan resep obat racikan dan obat jadi di instalasi farmasi RSUD Ir Soekarno Sukoharjo sudah memenuhi standar waktu tunggu pelayanan yaitu $56,04 \text{ menit} \leq 60 \text{ menit}$ untuk resep obat racikan dan $29,45 \text{ menit} \leq 30 \text{ menit}$ untuk resep obat jadi. Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang telah dilakukan oleh tenaga kefarmasian memberikan rasa puas sebesar $66,7\% \leq 80\%$ kurang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh keppmenkes no 129 tahun 2008.

Kata kunci : pelayanan instalasi farmasi, waktu tunggu obat, kepuasan pasien

ABSTRACT

ERLANGGA, R.F., 2018, EVALUATION OF THE LEVEL PATIENT SATISFACTION TO QUALITY SERVICE AT THE PHARMACEUTICAL INSTALLATION IN RSUD IR SOEKARNO SUKOHARJO, SCIENTIFIC PAPERS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Pharmaceutical installation is one of the most important in the hospital, so must provide good quality service to patients. With provide good quality services to patient will feel his own satisfaction in him. The study aims to evaluate the quality pharmaceutical installation services in RSUD Ir Soekarno Sukoharjo related to patient satisfaction.

This research was conductes in pharmaceutical installation RSUD Ir Soekarno Sukoharjo using non probability sampling technique with purposive sampling, where the study questionnaire. Sampling in this study of 346 respondents for data of wait time drug and mixed drug service, and randomly selected as many as 30 respondents from samples used the study obtain a questionnaire. Evaluation quality of pharmaceutical installation services is related to patient satisfaction using standards issued by the Ministry of Health No. 129 of 2008.

Based on the results of the study we concluded that pharmaceutical service quality with the wait time drug and wait time mixed drug in pharmacy installation at RSUD Ir Soekarno Sukoharjo had accordance standard service waiting time of 56,05 minutes \leq 60 minutes for mixed drug and 29,45 minutes \leq 30 minutes for waiting time drug. Evaluation the level of patient satisfaction with pharmaceutical services that have been carried out by pharmacists gave a sense of satisfaction of 66,7% \leq 80% is not accordance with the standards issued by the Minister of health number 129 of 2008.

Keywords: pharmaceutical installation services, drug waiting time, patient satisfaction