

INTISARI

DANIYATI, E., 2020, KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA PERIODE MARET 2020, KARYA TULIS ILMIAH, D-III FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang dirasakan setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan. Upaya pemenuhan kepuasan harus menyeluruh kepada semua pasien yang berobat ke rumah sakit. Tujuan penelitian untuk mengetahui kepuasan pasien farmasi rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian pasien rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Surakarta periode Maret tahun 2020 dan mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi rawat jalan sesuai Keputusan Menteri Kesehatan No :129/Menkes/SK/II/2008 .

Rancangan penelitian adalah deskriptif kuantitatif dengan sampel pasien rawat jalan sejumlah 100 responden dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data yang berisi lima indikator yaitu *reability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggapan), *empaty* (empati), *tangibels* (berwujud), *assurance* (jaminan) pada Maret - Mei 2020.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *empathy*, dimensi *tangibels*, dimensi pasien merasa sangat puas dan sesuai dengan Standar pelayanan Minimal farmasi yaitu minimal kepuasan pasien 80% .

Kata kunci: Kepuasan pasien farmasi rawat jalan, RS PKU Muhammadiyah Surakarta, 2020

ABSTRACT

DANIYATI, E., 2020, PATIENT SATISFACTION TOWARD MEDICAL SERVICES AT THE MUHAMMADIYAH PKU HOSPITAL SURAKARTA PERIOD MARCH 2020, SCIENTIFIC WRITINGS, D-III PHARMACY, UNIVERSITY SETIA BUDI, SURAKARTA.

Patient satisfaction is the feeling that is felt after comparing expectations with reality. Efforts to fulfill satisfaction must be comprehensive for all patients who go to the hospital. The research objective was to determine the satisfaction of outpatient pharmacy patients with outpatient pharmacy services at PKU Muhammadiyah Hospital Surakarta for the period of March 2020 and to determine patient satisfaction with outpatient pharmacy services according to the Decree of the Minister of Health No: 129 / Menkes / SK / II / 2008.

The research design was descriptive quantitative with a sample of 100 outpatients using a questionnaire as a data collection instrument containing five indicators, namely reliability, responsiveness, empathy, tangibles, assurance on March - May 2020.

The results of this study indicate that patient satisfaction on the dimensions of reliability, responsiveness dimensions, empathy dimensions, tangibles dimensions, patient dimensions are very satisfied and in accordance with the minimum pharmaceutical service standards, namely a minimum of 80% patient satisfaction.

Keywords: Satisfaction of outpatient pharmacy patients, PKU Muhammadiyah Surakarta Hospital, 2020