

INTISARI

SEPTIANI 2022, EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN FARMASI di INSTALASI FARMASI RSUD Dr. MOEWARDI

Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor untuk mengevaluasi kepuasan pasien. Kepuasan pasien diukur dari tingkat subyektif, baik itu dari keadaan emosional atau kebutuhan yang diperlukan, dimana salah satunya tingkat kepuasan pasien dapat diukur melalui keramahan pegawai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan farmasi kesehatan di RSUD Dr. Moewardi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dan untuk pengambilan sampel menggunakan metode *Non-Probability Sampling* dengan cara *Consecutive* / (Berurutan) sampling yaitu mencari sampel yang memenuhi kriteria inklusi, sampai dipenuhi jumlah sampel yang diperlukan.

Hasil penelitian secara keseluruhan tingkat kepuasan terbesar pada dimensi Assurance (jaminan) 81,69%, dimensi Reliability (kehandalan) 81,49%, dimensi Responsiveness (ketanggapan) 81,33%, dimensi Empaty (empati) 76,42%, dan yang terakhir Tangible (tampilan) 73,92%, sehingga tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasin di RSUD Dr. Moewardi dengan nilai tertinggi terdapat di dimensi Assurance (jaminan) yaitu 81,69%.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, Pelayanan Kefarmasian, Rumah Sakit

ABSTRACT

SEPTIANI 2022, EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION LEVEL ON THE QUALITY OF PHARMACEUTICAL SERVICES IN PHARMACEUTICAL INSTALLATION Dr. RSUD. MOEWARDI

Pharmaceutical services, apart from being a demand for professionalism, can also be seen as a factor to evaluate patient satisfaction. Patient satisfaction is measured from the subjective level, be it from the emotional state or the necessary needs, where one of the levels of patient satisfaction can be measured through the friendliness of the employees. The purpose of this study was to evaluate the level of patient satisfaction with the quality of health pharmacy services at RSUD Dr. Moewardi.

The method used in this study is a quantitative research type and for sampling using the Non-Probability Sampling method by means of Consecutive / (Sequential) sampling, namely looking for samples that meet the inclusion criteria, until the required number of samples is met.

The results of the study as a whole have the greatest satisfaction level on the Assurance dimension (assurance) 81.69%, the Reliability dimension (reliability) 81.49%, the Responsiveness dimension (responsiveness) 81.33%, the Empathy dimension (empathy) 76.42%, and the last Tangible (display) 73.92%, so that the level of satisfaction of outpatients with pharmaceutical services at RSUD Dr. Moewardi with the highest score is in the Assurance dimension, which is 81.69%.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Hospital