

ABSTRAK

PRAFANGESTA A.M.E., 2022, ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD dr. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO WONOGIRI, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat, dan Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang paripurna. Instansi pelayanan kefarmasian dituntut untuk menerapkan pelayanan yang bermutu dibidang kesehatan. Pelayanan yang bermutu dapat dilihat, salah satunya dengan melihat dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi bagian yang menyeluruh dan kegiatan jaminan mutu dalam pelayanan kesehatan, artinya kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari mutu pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD dr. Soediran M.S Wonogiri berdasarkan dimensi Servqual dan mengetahui elemen dari 5 dimensi servqual yang perlu ditingkatkan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Jumlah sampel sebanyak 112 responden dengan kriteria pasien rawat jalan dan pengantarnya, umur 5 sampai 60 tahun. Pemilihan sampel dengan metode *purposive sample*. Data diperoleh dengan penyebaran kuesioner yang pertanyaannya mencakup 5 dimensi yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud. Pengolahan dan analisis data dengan mencari nilai korelasi, yaitu membandingkan persepsi harapan pasien terhadap pelayanan di apotek instalasi farmasi RSUD dr. Soediran M. S dan uji validitas dan reliabilitas.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan model *servqual* (*service quality*) menunjukkan hasil bahwa dimensi *tangible* berada pada kategori puas (71,28%), dimensi *reliability* berada pada kategori puas (70,74%), dimensi *responsivness* berada pada kategori puas (70,12%), dimensi *assurance* berada pada kategori puas (72,02%), dan dimensi *empaty* berada pada kategori puas (71,52%). Dimensi *responsivness* memiliki gap (kesenjangan) yang tertinggi (-9,50) jika dibandingkan dengan dimensi lainnya.

Kata kunci : kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, Instalasi Farmasi

ABSTRACT

PRAFANGESTA A.M.E., 2022, ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH PHARMACEUTICAL SERVICES IN OUTSTANDING PHARMACEUTICAL INSTALLATIONS RSUD dr. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO WONOGIRI, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

The hospital is one of the most widely used health facilities by the community, and the hospital must provide a complete service. Pharmaceutical service agencies are required to implement quality services in the health sector. Quality services can be seen, one of which is by looking at the level of patient satisfaction. Patient satisfaction is an integral part of quality assurance activities in health services, meaning that patient satisfaction must be an activity that cannot be separated from the quality of health services. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of outpatients at the pharmacy installation of RSUD dr. Soediran M.S Wonogiri based on the Servqual dimension and knows the elements of the 5 servqual dimensions that need to be improved.

This research is a descriptive research. The number of samples as many as 112 respondents with the criteria of outpatients and their introduction, age 5 to 60 years. Sample selection by purposive sample method. Data was obtained by distributing questionnaires whose questions included 5 dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Processing and analyzing data by looking for correlation values, namely comparing the perceptions of patient expectations for services at the pharmacy installation of the Sragen Hospital and testing the validity and reliability.

The level of patient satisfaction with pharmaceutical services using the servqual model (service quality) shows that the tangible dimension is in the satisfied category (71.28%), the reliability dimension is in the satisfied category (70.74%), the responsiveness dimension is in the satisfied category (70.12%), the assurance dimension is in the satisfied category (72.02%), and the empathy dimension is in the satisfied category (71.52%). The responsiveness dimension has the highest gap (-9.50) when compared to other dimensions.

Keywords: patient satisfaction, pharmaceutical services, pharmacy installation