

TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSKIA PKU MUHAMMADIYAH KOTAGEDE

Try Ayu Setiyaningsih¹, Niken Larasati², Yuni Andriani²

INTISARI

Latar Belakang: Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien dapat dievaluasi berdasarkan lima aspek yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede.

Metode penelitian: Deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional* dengan menggunakan data primer yaitu kuesioner dan data sekunder yakni daftar pasien rawat jalan yang menebus resep obat di Instalasi Farmasi RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede. Penilaian kepuasan menggunakan lima dimensi yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Penelitian ini berlangsung pada bulan September 2024 dengan jumlah sampel 99 pasien.

Hasil penelitian: Mayoritas karakteristik pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede adalah perempuan sebanyak 80 pasien (80,81%), usia 26-35 tahun 54 pasien (54,55%), pendidikan terakhir perguruan tinggi 54 pasien (54,55%), dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga 56 pasien (56,57%). Hasil kepuasan terhadap dimensi berwujud 49,85%, kehandalan 50,51%, ketanggapan 49,75%, jaminan 49,75%, dan empati 50,30%.

Kesimpulan: Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede secara keseluruhan masih termasuk ke dalam kategori Kurang puas.

Kata Kunci: Pelayanan kefarmasian, Rumah sakit, Tingkat kepuasan

¹Mahasiswa Farmasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Farmasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

LEVEL OF SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES IN OUTPATIENT AT THE PHARMACEUTICAL INSTALLATION OF RSKIA PKU MUHAMMADIYAH KOTAGEDE

Try Ayu Setiyaningsih¹, Niken Larasati², Yuni Andriani²

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares it with what he or she expected. Patient satisfaction can be evaluated based on five aspects, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible.

Research Objective: To determine the level of satisfaction with pharmaceutical services for outpatients at the Pharmacy Installation of RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede.

Research Methods: Descriptive with a cross-sectional approach using primary data, namely a questionnaire and secondary data, namely a list of outpatients who redeemed drug prescriptions at the RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede Pharmacy Installation. Satisfaction assessment uses five dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy . This research took place in September 2024 with a sample size of 99 patients.

Results of the study: The majority of patient characteristics at the Outpatient Pharmacy Installation at RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede are women, 80 patients (80.81%), 26-35 years old, 54 patients (54.55%), 54 patients (54.55%) with the highest education. , with 56 patients (56.57%) working as housewives. The results of satisfaction with the tangible dimensions were 49.85%, reliability 50.51%, responsiveness 49.75%, assurance 49.75%, and empathy 50.30%.

Conclusion: The level of satisfaction with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede as a whole is still included in the category of quite satisfied.

Keywords: Hospital, Pharmaceutical services, Satisfaction level

¹ Pharmacy student at Jenderal Achmad Yani University Yogyakarta

² Pharmacy lecturer at Jenderal Achmad Yani University Yogyakarta