

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM MAGELANG

Diny Auliya Rohmah
Prodi Farmasi

INTISARI

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 enjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari mutu pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan untuk mengetahui hubungan karakteristik responden dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalansi farmasi rumah sakit islam magelang. Penelitian bersifat deskriptif non eksperimental dengan pengambilan sampel secara *Insidental sampling*, pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian pada tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit islam magelang pada total semua dimensi dengan presentase sebesar 80,34%, pada dimensi daya tanggap (*Resvonsiveness*) memiliki tingkat kepuasan paling tinggi dengan persentase sebesar 81,03%, dimensi kepastian (*Assurance*) memiliki tingkat kepuasan dengan persentase sebesar 80,93%, dimensi berwujud (*Tangibel*) memiliki tingkat kepuasan dengan persentase sebesar 80,26%, dimensi keandalan (*Reliabelity*) memiliki tingkat kepuasan persentase sebesar 80%, dan dimensi empati (*Empaty*) memiliki tingkat kepuasan dengan persentase sebesar 79,25%. Terdapat hubungan usia dengan tingkat kepuasan, tidak ada hubungan antara jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan golongan pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit islam magelang.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian, Instalasi farmasi.

THE LEVEL OF SATISFACTION OF PATIENTS OF PATIENTS ON THE PHARMACEUTICAL SERVICES IN ISLAM MAGELANG HOSPITAL INSTALLATION

**Diny Auliya Rohmah
Prodi Farmasi**

ABSTRACT

Pharmaceutical service agencies are required to implement quality services in the health sector. Quality service can be seen, one of them by looking at the level of patient satisfaction. Patient satisfaction becomes an integral part and quality assurance activities in health services, meaning that patient satisfaction must be an inseparable activity from the quality of health services. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction and to determine the relationship between the characteristics of respondents with outpatient satisfaction with pharmaceutical services in the pharmacy installation of the Islamic hospital in Magelang. The research is descriptive non experimental with incidental sampling, data collection using a questionnaire. The results of the study on the level of outpatient satisfaction with pharmacy services in the pharmacy installation of the Islamic hospital in Magelang in a total of all dimensions with a percentage of 80.34%, in the dimension of responsiveness (Responsiveness) had the highest level of satisfaction with a percentage of 81.03%, the dimensions of certainty (Assurance) has a satisfaction level with a percentage of 80.93%, the tangible dimension (Tangible) has a satisfaction level with a percentage of 80.26%, the reliability dimension (Reliability) has a satisfaction level of a percentage of 80%, and the empathy dimension (Empathy) has a satisfaction level with a percentage of 79.25%. There is a relationship between age and level of satisfaction, there is no relationship between sex, education, occupation and class of patients with the level of outpatient satisfaction in the pharmacy installation of Islamic hospitals in Magelang.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Pharmacy Installation.