

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG

Utami Oktaviana Kusuma Wardani

Prodi Farmasi

INTISARI

Instalasi farmasi merupakan fasilitas penyelenggara pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian berperan penting dalam upaya kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan yang didapatkan di suatu fasilitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang terhadap mutu pelayanan kefarmasian. Penelitian merupakan jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan observasional yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data didapatkan dari hasil pemberian kuesioner (*self administered*) kepada responden rawat jalan yang menebus obat di instalasi farmasi Rumah Umum Daerah Tidar Kota Magelang, responden penelitian sebanyak 120 pasien yang dipilih secara *accidental sampling*. Analisis data yang dikumpulkan selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan menggunakan analisis deskriptif. Hasil yang didapatkan pada masing-masing dimensi yaitu dimensi tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi *assurance (kepastian)* sebesar 77,02% yaitu petugas ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat sedangkan dimensi tingkat kepuasan terendah adalah *tangibles (berwujud)* sebesar 73,19% yaitu terkait fasilitas ruang tunggu. Kemudian data dilakukan analisis uji korelasi *spearman rank* dan *kendall tau* sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara karakteristik sosiodemografi pasien dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang.

Kata kunci : Rumah sakit, Kepuasan pasien, Instalasi farmasi.