

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI RSUD ADE MOHAMMAD DJOEN SINTANG KALIMANTAN BARAT

Wahyu Aldhi Saputra

Program Studi Farmasi

INTISARI

Kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien erat kaitannya dengan pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan kenyataan yang diberikan kepada pasien, sehingga perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase dari lima *servqual* dan pengaruh sosiodemografi kependudukan terhadap tingkat kepuasan pasien. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif non-experimental dengan rancangan *cross sectional* dengan jumlah sampel 102 orang dan menggunakan kuantitatif menggunakan kuisioner *SERVQUAL*. Penelitian dilakukan pada bulan Oktober – November 2019. Analisis data deskriptif analitik digunakan untuk menghitung persentase tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Ade Mohammad Djoen Sintang. Menggunakan uji *chi square* untuk menganalisis data. Analisis uji GAP mendapatkan hasil pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan pada dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan dimensi *assurance*. Sedangkan pada dimensi *emphaty* pasien sudah merasa puas. Karakteristik sosiodemografi yang berhubungan dengan tingkat kepuasan adalah tingkat pendapatan dengan nilai korelasi $P = 0,013$. Karakteristik yang tidak terdapat hubungan dengan tingkat kepuasan yaitu Jenis kelamin nilai korelasi $P = 0,617$, nilai usia $P = 0,509$, nilai pekerjaan $P = 0,830$, dan nilai keanggotan sumber biaya $P = 0,110$

Kata Kunci : Kepuasan, Servqual, IFRS

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI RSUD ADE MOHAMMAD DJOEN SINTANG KALIMANTAN BARAT

Wahyu Aldhi Saputra

Pharmacy Department

ABSTRACT

Patient satisfaction must be an activity that cannot be separated from the quality of health services. Patient satisfaction is closely related to Hospital Pharmacy Installation services that can provide services as expected and the reality given to patients, so it is necessary to measure the level of patient satisfaction. This study aims to determine the percentage of five servquals and the influence of population sociodemography on the level of patient satisfaction. The method used in this study uses descriptive non-experimental research with a cross sectional design with a sample of 102 people and uses quantitative using the SERVQUAL questionnaire. The study was conducted in October - November 2019. Analysis of descriptive analytic data was used to calculate the percentage of patient satisfaction in the Pharmacy Installation of Ade Mohammad Djoen Sintang Regional Hospital. Using chi square test to analyze data. GAP test analysis results showed patients were not satisfied with the service on the tangibles dimension, the reliability dimension, responsiveness, and the assurance dimension. Whereas in the empathy dimension the patient is satisfied. Sociodemographic characteristics related to satisfaction levels are income levels with a correlation value of $P = 0.013$. Characteristics that are not related to satisfaction level are gender, correlation value $P = 0.617$, age value $P = 0.509$, work value $P = 0.830$, and value of membership source of cost $P = 0.110$.

Keywords: Satisfaction, Servqual, IFRS