

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH  
SAKIT KHUSUS PARU RESPIRA YOGYAKARTA**

**Yohannita Subarno**

**Prodi Farmasi**

**INTISARI**

Instansi pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat yang bertujuan menjamin keamanan, efektifitas penggunaan obat. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah mendapatkan pelayanan yang telah diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan hubungan karakteristik responden dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit khusus paru Respira Yogyakarta. Penelitian bersifat deskriptif non eksperimental dengan pengambilan sampel secara *sistematis random sampling*, pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diolah menggunakan *SPSS*, dengan uji korelasi *sperman rank* dan kendall tau. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh tingkat kepuasan sebesar 73,61%, pada dimensi daya tanggap (*Resposivenes*) sebesar 74,35%, dimensi kepastian (*Assurance*) sebesar 74,05%, dimensi berwujud (*Tangible*) sebesar 70,68%, dimensi keandalan (*Reliabelity*) sebesar 77,58%, dan dimensi empati (*Empathy*) sebesar 71,38%. Dari hasil penelitian yang telah diuji dengan program *SPSS* maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan pendidikan dengan tingkat kepuasan.

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

## **The Level of Outpatient satisfaction with pharmaceutical services in pharmacy installation of Special Hospital Pulmonary Respira Yogyakarta**

### **ABSTRACT**

Good pharmaceutical service are directly oriented service in the drug use process aimed to ensuring the safety, effectiveness rationality of drug use. Patient satisfaction is one's feeling of pleasure or disappointment after getting service that have been given. 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 Hospital Pulmonary Respira Yogyakarta. The research is descriptive non experimental with systematic random sampling, data collected by questionnaire and processed with SPSS, with Spearman rank correlation test and Kendall Tau. The results of the study on the level of outpatient satisfaction with pharmacy services in the pharmacy installation of the Hospital Pulmonary Respira Yogyakarta in a total of all dimensions with a percentage of 73,61%, in the dimension of responsiveness had the highest level of satisfaction with a percentage of 74,35%, the dimensions of Assurance has a satisfaction level with a percentage of 74,05%, the tangible dimension has a satisfaction level with a percentage of 70,68%, the reliability dimension has a satisfaction level of a percentage of 77,58%, and the empathy dimension has a satisfaction level with a percentage of 71,38%. There is a relationship between age and level of satisfaction.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Pharmacy Installation.