

## INTISARI

### EVALUASI KUALITAS PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

**Latar belakang:** Kualitas mutu pelayanan farmasi dapat dicapai apabila unit farmasi di rumah sakit mampu memenuhi harapan pasien. Permasalahan yang sering dihadapi adalah lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di farmasi rumah sakit. Pelanggan yang menunggu terlalu lama akan dirugikan baik segi waktu maupun biaya. Unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong mempunyai jumlah pelanggan yang banyak, yang dapat menjadi potensi ekonomi apabila mampu memberikan pelayanan yang baik untuk mencapai kepuasan pelanggan.

**Metode:** Penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik. Populasi penelitian adalah pasien dan keluarga rawat jalan yang melakukan pembelian obat di farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *stratified proportional random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif.

**Hasil:** Harapan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong sebagian besar dalam kategori sangat tinggi sebesar (98%). Kinerja pelayanan farmasi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong sebagian besar dalam kategori sangat baik sebesar (54%). Tingkat kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan pada pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong dalam kategori tidak puas.

**Kesimpulan:** Tingkat kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan pada pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong dalam kategori tidak puas.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, kepuasan, pelayanan farmasi rawat jalan

## ABSTRACT

### THE EVALUATION SERVICE QUALITY OF PHARMACY OUTPATIENT UNIT TO PATIENT SATISFACTION AT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG HOSPITAL

**Background:** Service quality of pharmacy unit can reached when pharmacy unit in hospital can give the patient expectation. The problem often happen is long time to wait for get the pharmacy service. Patient who waits to long will get the loss out in time or financial. Pharmacy unit in RS PKU Muhammadiyah Gombong have many customer that can be a potential economics if can give a good service to reach the customer satisfaction.

**Method:** This research is descriptive analytic. The population are patients and family of outpatient unit who buying the drugs in pharmacy RS PKU Muhammadiyah Gombong. The sampling technique using proportional random sampling with amount of sample as many as 100 peoples. The data collecting technique using questionnaire. The data analysis using statistic descriptive analysis.

**Result:** The patient expectation to pharmacy outpatient unit service in RS PKU Muhammadiyah Gombong mostly in the very high category as 98%. The pharmacy service performance of outpatient unit in RS PKU Muhammadiyah Gombong mostly in the very good category as 54%. The patient satisfaction to pharmacy outpatient unit in RS PKU Muhammadiyah Gombong in the not satisfied category.

**Conclusion:** The patient satisfaction to the pharmacy outpatient unit at RS PKU Muhammadiyah Gombong in the not satisfied category.

**Keyword:** Service quality, satisfaction, pharmacy outpatient unit