

INTISARI

JKN merupakan program pemerintah untuk menjamin kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Pada era JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) ini pasien mempunyai tingkat harapan yang tinggi khususnya pada pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman Yogyakarta dan untuk mengetahui pada item mana pasien tidak merasa puas terhadap pelayanan kefarmasia di Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman Yogyakarta.

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif *non-eksperimental* dengan pendekatan *cross sectional*. Responden pada penelitian ini berjumlah 110 orang diperoleh dengan *purposive sampling*. Pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan jumlah item pernyataan sebanyak 30 item kepuasan dan 30 item harapan yang ditinjau dari 5 dimensi meliputi dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi kepastian, dimensi empati dan dimensi berwujud.

Hasil dari penelitian ini adalah dimensi keandalan sebesar 90,7%, dimensi daya tanggap sebesar 90,15%, dimensi kepastian sebesar 89,29%, dimensi empati sebesar 85,48%, dan dimensi berwujud sebesar 83,68%. Untuk nilai rata-rata tingkat kepuasan keseluruhan sebesar 87,86%. Berdasarkan nilai tingkat kesesuaian tersebut pasien rawat jalan pengguna JKN di Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman Yogyakarta sudah merasa sangat puas dengan pelayanan kefarmasian.

Kata kunci : kepuasan konsumen, JKN, pelayanan kefarmasian, rawat jalan

ABSTRACT

JKN is a government program to ensure overall public health. In this era of national health assurance, patients have high levels of expectations, especially in health service. This study aims to determine the level of patient satisfaction with a health service and to find out on which items the patient was not satisfied with the health service at .

This study included a non-experimental descriptive study with a cross sectional approach. Respondents in this study amounted to 110 people obtained by purposive sampling. In this study using a questionnaire with the number of statement items as many as 30 items of satisfaction and 30 items of hope in terms of 5 dimensions, including dimensions of reliability, dimensions of responsiveness, dimensions of assurance, dimensions of empathy and tangible dimensions.

The results of this study are reliability dimensions of 90.7%, responsiveness dimensions of 90.15%, certainty dimensions of 89.29%, empathy dimensions of 85.48%, and tangible dimensions of 83.68%. For the average value the overall satisfaction level is 87.86%. Based on the value of the suitability level, outpatients of JKN users at PKU Muhammadiyah Gamping Hospital in Yogyakarta have felt very satisfied with pharmaceutical services.

Keywords: Consumer Satisfaction, JKN, Pharmaceutical Services, Outpatient Service