

INTISARI

Salah satu tantangan dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu kualitas pelayanan farmasi. Oleh sebab itu farmasi tidak hanya *product-oriented*, tetapi juga ikut berperan aktif dalam melayani kesehatan misalnya dengan memberi konseling tentang obat dan informasi efek samping obat, kepada pasien sehingga terjadi pelayanan farmasi yang memuaskan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di instalasi farmasi rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian non-eksperimental secara deskriptif-analitik. Kepuasan pasien dinilai dari hasil penyebaran kuesioner SERVQUAL yang memuat 5 dimensi yaitu *tangibles* (wujud nyata), *reliability* (kepercayaan), *responsiveness* (tanggung jawab), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Analisis data dilakukan dengan menghitung rata - rata kinerja dan harapan, menghitung tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan, serta *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menampilkan diagram kartesius yang membandingkan antara tingkat harapan pasien dengan tingkat kinerja di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.

Jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini adalah 100 sampel. Hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul mendapatkan rata-rata nilai kinerja 3,22 dan rata-rata nilai harapan 3,30 dengan tingkat kesesuaian kinerja dan harapan > 75% di setiap dimensinya yaitu *reliability* 95,81%, *responsiveness* 95,96%, *assurance* 94,31%, *empathy* 97,31%, dan *tangible* 96,59%. Analisis IPA menunjukkan ada 8 atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh pihak Rumah Sakit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien puas dengan pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Instalasi Farmasi Rawat Jalan, kinerja, harapan

ABSTRACT

One of the challenges in health services in the hospital is the fulfillment of people's expectation toward the quality of pharmacy services. Therefore, pharmacy can not only be product-oriented, but also have an active role in serving health by giving counseling and information about drug side effects to patients in order to gain satisfactory. The purpose of this research is to determine the level of satisfaction of patients toward services provided in the outpatient pharmacy unit at the PKU Muhammadiyah Bantul Hospital.

This study is a non experimental research with descriptif-analitic design. Patient satisfaction is obtained from the Servqual questionnaire which contains 5 dimensions which are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data analysis was done by counting on the average of performance and expectation score, counting the degree of concord between performance and expectation, as well as Importance Performance Analysis (IPA) to display the Cartesian diagram that compares patient expectations with the performance in PKU Muhammadiyah Bantul Hospital.

The number of samples used in this study was 100 samples. The results of questionnaires showed that the services provided in outpatient pharmacy unit in PKU Muhammadiyah Bantul revealed an average value of the performance of 3.22 and an average value of expectation 3.30 and the adjustability of performance and expectation >75% in each dimension namely reliability 95.81%, responsiveness 95.96%, assurance 94.31%, empathy 97.31%, and tangible 96.59%. IPA showed 8 attributes as the main priority to be improved. The result of this study indicate that patients were satisfied with the services provided in Outpatient Pharmacy unit in PKU Muhammadiyah Bantul Hospital.

Keyword: satisfaction level, Outpatient Pharmacy unit, performance, expectation