

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN DI SALAH SATU RUMAH SAKIT DI DAERAH DEPOK

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Aspek-aspek yang harus terpenuhi untuk menunjang kualitas pelayanan kesehatan antara lain aspek kehandalan aspek empati aspek ketanggapan, aspek jaminan dan aspek bukti langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di unit Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok. Penelitian ini menggunakan desain penelitian Analitik dengan pendekatan *Cross Sectional* dengan menggunakan metode deskriptif. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner kepuasan pasien. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah nonprobability sampling dengan metode *purposive sampling*. Pengambilan data dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok pada bulan Maret 2023. Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat jalan dan menebus obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang disebut sebagai responden dan berjumlah 200 responden. Data yang diperoleh selanjutnya dilakukan analisa data dengan cara menghitung frekuensi data menggunakan program Microsoft Excel 2013. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok terhadap dimensi kehandalan sebesar 74%, dimensi ketanggapan sebesar 73%, dimensi jaminan sebesar 79%, dimensi empati sebesar 84% dan dimensi bukti langsung sebesar 72%. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok merasa cukup puas terhadap pelayanan petugas.

Kata kunci : Pasien, RSUD, Tingkat kepuasan.

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN DI
SALAH SATU RUMAH SAKIT DI DAERAH DEPOK**

ABSTRACT

Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the patient's quality of life. Aspects that must be fulfilled to support the quality of health services include reliability aspects, empathy aspects, responsiveness aspects, assurance aspects and direct evidence aspects. This study aims to describe the level of patient satisfaction with pharmaceutical services in the outpatient Pharmacy Unit at Khidmat Sehat Afiat Hospital, Depok City. This study used an analytical research design with a cross sectional approach using descriptive methods. The instrument used was a patient satisfaction questionnaire. The technique used in this sampling is nonprobability sampling with purposive sampling method. Data collection was carried out at the Outpatient Pharmacy Installation of Khidmat Sehat Afiat Hospital, Depok City in March 2023. The sample in this study were patients who underwent outpatient care and redeemed drugs at the Hospital Pharmacy Installation who were referred to as respondents and totaled 200 respondents. The data obtained was then analyzed by calculating the frequency of data using the Microsoft Excel 2013 program. The results showed that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Inpatient Pharmacy Installation at Khidmat Sehat Afiat Hospital, Depok City, for the reliability dimension was 74%, the responsiveness dimension was 73%, the assurance dimension was 79%, the empathy dimension was 84% and the direct evidence dimension was 72%. The conclusion of this study shows that outpatients at the outpatient installation at Khidmat Sehat Afiat Hospital, Depok City, are quite satisfied with the services of the officers.

Keywords: Patients, Hospital, Satisfaction level.