

EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT PRASETYA BUNDA TASIKMALAYA

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur untuk mengukur keberhasilan pelayanan kefarmasian. Pasien yang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pasien atau bahkan lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi bukti langsung, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan dari pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Prasetya Bunda. Jenis penelitian ini adalah deskriptif yaitu dengan menggunakan lembar kuesioner sebagai instrument penelitian kemudian dihitung persentase rata-rata kepuasan pasien dan dikategorikan dalam range skala kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian pada 100 responden diketahui pada dimensi Nyata (82%), kemudian dimensi jaminan (81%), dimensi kehandalan (80%), dimensi ketanggapan (79%), dan persentase terendah pada dimensi empati (78%). Dari hasil persentase diatas responden dinyatakan puas (80%) terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Instalasi Farmasi

ASSESSING OUTPATIENT SATISFACTION WITH PHARMACY SERVICES AT PRASETYA BUNDA HOSPITAL IN TASIKMALAYA

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the indicators to measure the performance of pharmaceutical services. High patient satisfaction suggests that services provided by pharmacy workers meet or exceed expectations. The purpose of this study is to assess outpatient satisfaction with pharmacy services across five dimensions of satisfaction: tangible, emphaty, reliability, responsiveness, and assurance. A questionnaire was administered to 100 outpatients at Prasetya Bunda Hospital in Tasikmalaya. The results were calculated, averaged and categorized to assess outpatient satisfaction. Results suggest that in general, outpatients were satisfied with the pharmacy services at Prasetya Bunda Hospital in Tasikmalaya, as shown in all five dimensions of satisfaction: tangible (85%), assurance (81%), reliability (80%), responsiveness (79%), and empathy (78%).

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmacy Services, Pharmacy