

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Eksternal RSUD Sumédang

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang langsung terfokus pada proses penggunaan obat yang bertujuan untuk menjamin keamanan, efisiensi dan rasionalitas penggunaan obat dengan menerapkan ilmu dan fungsi pelayanan pasien. Kepuasan pelanggan merupakan respon klien atau pengguna jasa atas setiap pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian selama instalasi farmasi eksternal RSUD Soumedang yang diikuti. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian non eksperimen dengan metode deskriptif dengan teknik survei (survey deskriptif). Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 responden, data diperoleh dengan mengisi kuesioner tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan diukur berdasarkan lima dimensi yaitu keandalan kualitas pelayanan (reliability), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), bukti nyata/langsung (tangible), dan Asuransi (asuransi) dan analisis persentase dan skala likert. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah dimensi kehandalan (reliability) 70,83%, dimensi ketanggapan (responsivess) 69,32%, dimensi empati (Emphaty) 72,6%, dimensi bukti Tangible/tangible (tangible) 73,25% dan dimensi asurans/jaminan (assurance) 73,08%. Rata-rata persentase interpretasi hasil lima dimensi adalah 71,82% yang berarti termasuk dalam kategori puas.

Kata kunci: Rumah Sakit, Kepuasan, Instalasi Farmasi Rawat Jalan

Patient Satisfaction Level With External Pharmacy Installation Services at Sumédang Regional General Hospital

ABSTRACT

The good pharmaceutical services are services directly focused on the process of using drugs aimed at ensuring the safety, efficiency and rationality of drug use by applying the science and functions of patient care. Customer satisfaction is the response of clients or service users for each service provided. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with the pharmaceutical services during the installation of external pharmacy of the Soumedang Regional General Hospital, followed. The method used in this study is a non-experimental research method with a descriptive method with survey techniques (descriptive survey). The number of respondents in this study was 100 respondents, the data obtained by completing a satisfaction level questionnaire. The level of satisfaction is measured on the basis of five dimensions of the reliability of the quality of services (reliability), responsiveness (responsiveness), empathy (empathy), tangible / direct proof (tangible), d Insurance (insurance) and analysis of percentages and LIKT scale. The results obtained from this study are the dimensions of the reliability (reliability) 70.83%, dimensions of reactivity (reactivity) 69.32%, dimensions of empathy (Emphaty) 72.6%, evidence dimensions Tangible / tangible (tangible) 73.25% and insurance dimensions (insurance) 73.08%. The average percentage of interpretation of the five-dimensional results is 71.82%, which means that it is included in the satisfied category.

Keywords: Hospital, Satisfaction, Outpatient Pharmacy Installation