

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI DEPO FARMASI RAWAT
JALAN RUMAH SAKIT SWASTA KOTA BOGOR**

DWI SISWANTO

231FF02031

Program Studi Rpl Diii Farmasi Fakultas Ilmu Farmasi

Universitas Bhakti Kencana

ABSTRAK

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes RI. No. 3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit). Pelayanan kefarmasian bertujuan untuk mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Salah satu indikator yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Rumah sakit adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Riset ini bertujuan untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan dan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Depo Farmasi rawat jalan rumah sakit swasta kota Bogor. Rancangan penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner. Populasi pada riset ini adalah seluruh pelanggan yang membawa resep dengan pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* sesuai kriteria inklusi, eksklusi, dan kriteria putus. Besar sampel dalam riset ini sebanyak 98 responden. Rancangan penelitian menunjukkan pada dimensi kehandalan diperoleh persentase skor 73,2%, pada dimensi daya tanggap diperoleh persentase skor 78,4% ,pada dimensi *assurance* diperoleh persentase skor 78,24%, pada dimensi empati diperoleh persentase skor 82% dan pada dimensi bukti fisik diperoleh persentase skor 81,8%. Kesimpulan dari rancangan penelitian bahwa kualitas kinerja pelayanan termasuk kategori puas dan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Swasta Kota Bogor menunjukkan kriteria sangat puas dengan persentase index rata-rata total kenyataan sebesar 78,7% .

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan, Rumah Sakit

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI DEPO FARMASI RAWAT
JALAN RUMAH SAKIT SWASTA KOTA BOGOR**

DWI SISWANTO

231FF02031

Program Studi Rpl Diii Farmasi Fakultas Ilmu Farmasi

Universitas Bhakti Kencana

ABSTRACT

Hospitals are health service institutions that provide complete individual health services that provide inpatient, outpatient, and emergency services (Permenkes RI. No. 3 of 2020 concerning Hospital classification and licensing). Pharmaceutical services aim to prevent and solve drug problems and health-related problems. One of the indicators used to analyze the quality of service in pharmacies is to measure the level of customer satisfaction. This research aims to determine the quality of service performance and the level of satisfaction of pharmaceutical services at the Hospital Pharmacy Depo Bogor. This research design uses descriptive method. The instrument used is a questionnaire. The population in this research were all customers who brought prescriptions with sampling using purposive sampling according to the inclusion, exclusion and dropout criteria. The sample size in this research was 98 respondents. The research results show that the reliability dimension obtained a score percentage of 73,2%, the responsiveness dimension obtained a score percentage of 78,4%, the assurance dimension obtained a score percentage of 78,24%, the empathy dimension obtained a score percentage of 82% and on the physical evidence dimension obtained a percentage score of 81,8%. The conclusion from the research is that the quality of service performance is in the very satisfied category and the satisfaction level of pharmaceutical services at the Hospital shows satisfied criteria with an average total reality index percentage of 78,7%.

Keywords: *Patient Satisfaction, Service, Hospital*