

Abstrak

EVALUASI KEPUASAN PASIEN DESA TAYEM TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI KLINIK PRATAMA ARRA KECAMATAN KARANGPUCUNG CILACAP

Andriyaningsih, Dewi Latifatul I, Ika Mustikaningtias

Latar Belakang : Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dalam rangka meningkatkan *outcome* terapi dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping obat. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Kepuasan pasien tergantung pada performa nilai pelayanan kesehatan terhadap ekspektasi pelanggan.

Metode : Penelitian ini merupakan studi observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan data dilakukan kepada 329 responden menggunakan teknik *simple random sampling*. Pengukuran kepuasan menggunakan kuesioner kepuasan dari Eshetu & Gedif (2010) yang diteliti kembali oleh Surur *et al* (2015). Data perbedaan karakteristik jenis kelamin dan status pekerjaan dianalisis dengan uji *Mann-Whitney* serta uji *Kruskal-Wallis* pada karakteristik usia dan pendidikan.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan skor rata-rata kepuasan sebesar 3,08 yang termasuk dalam kategori puas. Hasil analisis kepuasan dengan masing-masing kelompok karakteristik berdasarkan perbedaan skor rata-rata kepuasan menunjukkan terdapat perbedaan bermakna pada kelompok karakteristik usia dengan nilai $p=0,027$ ($p<0,05$). Namun, tidak terdapat perbedaan bermakna pada kelompok karakteristik jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan dengan nilai $p=0,931$; $p=0,556$ dan $p=0,908$ ($p>0,05$).

Kesimpulan : Responden merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian di Klinik dan tidak ada perbedaan kepuasan pasien pada karakteristik jenis kelamin pendidikan dan pekerjaan, namun terdapat perbedaan pada karakteristik usia.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Kefarmasian, Tenaga kefarmasian, Klinik

Abstract

EVALUATION OF TAYEM VILLAGE PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT PRATAMA ARRA CLINIC, KARANGPUCUNG DISTRICT, CILACAP

Andriyaningsih, Dewi Latifatul I, Ika Mustikaningtias

Background : Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations in order to improve therapeutic outcomes and minimize the risk of drug side effects. Patient satisfaction is a level of feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares with what is felt. Patient satisfaction depends on the performance of the value of health services against customer expectations.

Methods : This research is an observational study with a cross sectional approach. Data collection was carried out on 329 respondents using simple random sampling technique. Measurement of satisfaction using a satisfaction questionnaire from Eshetu & Gedif (2010) which was re-examined by Surur et al (2015). The data on differences in gender characteristics and employment status were analyzed using the Mann-Whitney test and the Kruskal-Wallis test on the characteristics of age and education.

Results : The results showed an average satisfaction score of 3.08 which was included in the satisfied category. The results of the analysis of satisfaction with each group of characteristics based on the difference in the average score of satisfaction showed that there was a significant difference in the age characteristic group with a value of $p = 0,027$ ($p < 0,05$). However, there was no significant difference in the groups of gender, education and occupation characteristics with p value = 0,931; $p = 0,556$ and $p = 0,908$ ($p > 0,05$).

Conclusion : Respondents were satisfied with the services provided by pharmacy staff at the clinic and there was no difference in patient satisfaction on the characteristics of gender, education and work, but there were differences in age characteristics.

Keyword : Community Satisfaction, Pharmaceutical Servic, Pharmacy Staff, Clinic