

INTISARI

Latar Belakang: Kualitas layanan farmasi di instalasi farmasi rumah sakit dapat dievaluasi dengan mengukur kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik pasien terhadap kinerja layanan farmasi di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo.

Metodologi: Penelitian ini merupakan studi observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel *stratified random sampling* kepada 400 pasien rawat jalan yang mendapatkan layanan farmasi sesuai dengan kriteria inklusi. Analisis tingkat kepuasan pasien diukur dengan kuesioner yang membandingkan kinerja layanan farmasi dengan harapan pasien. Data karakteristik pasien dianalisis menggunakan uji *Mann-Whitney* pada karakteristik jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan status pekerjaan serta uji *Kruskal-Wallis* pada karakteristik usia pasien. Data kinerja, harapan dan kepuasan pasien dianalisis secara deskriptif dengan menilai skor rata-rata dan tingkat kepuasan.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata tingkat kinerja dan harapan termasuk dalam kategori tinggi. Rata-rata keseluruhan item dari perbandingan nilai kinerja dan kenyataan sebesar 0,86 termasuk dalam klasifikasi kepuasan tinggi. Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada karakteristik jenis kelamin terhadap kepuasan pasien ($p > 0,05$), serta terdapat perbedaan signifikan pada karakteristik usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$).

Kesimpulan: Pasien merasa puas dengan layanan farmasi di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo dan tidak ada perbedaan kepuasan pasien pada karakteristik jenis kelamin, namun terdapat perbedaan kepuasan pasien pada karakteristik usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

Kata Kunci: Kepuasan, layanan farmasi, karakteristik pasien, Rumah Sakit

ABSTRACT

Background: The quality of pharmaceutical services in hospital pharmacy installations can be evaluated by measuring patient satisfaction. This study aimed to determine the level of satisfaction based on patient characteristics on the performance of pharmaceutical services in pharmacy outpatient hospitals Prof. Dr. Margono Soekarjo.

Methods: This research was an observational study with cross sectional approach. The sampling technique was stratified random sampling to 400 outpatients who received the pharmacy services according to the inclusion criteria. The analysis of patient satisfaction level was measured by a questionnaire comparing the performance of pharmaceutical services with patient expectations. The patient characteristics data were analyzed using Mann-Whitney test on sex characteristics, education level, and employment status, then Kruskal-Wallis test on patient age characteristics. Performance data, expectations and patient satisfaction were analyzed descriptively by assessing the mean score and satisfaction level.

Results: The results showed the average value of performance and expectations included in the high category. The overall mean of the comparison of performance and reality values of 0.86 was included in the high satisfaction classification. The result of the analysis showed that there was no significant difference in sex characteristics on patient satisfaction ($p > 0.05$), and there were significant differences in age characteristics, education level and employment status on patient satisfaction ($p < 0,05$).

Conclusion: Patient were satisfied with pharmacy service in pharmacy outpatient installation of RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo. There was no differences in patient satisfaction on sex characteristics, but there were differences in patient satisfaction on the characteristics of age, education level and employment status.

Keywords: Level of satisfaction, expectation, reality, pharmacy service, patient characteristics, Hospital