

Universitas Ngudi Waluyo
Fakultas Ilmu Kesehatan
Program Studi Farmasi
Skripsi, Agustus 2020
Diah Ayu Setyowati
050218A052

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Penilaian terhadap mutu pelayanan kefarmasian dapat dilakukan berdasarkan kepuasan pasien di IFRS. Kepuasan pasien diukur dengan 5 dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit direview dari beberapa artikel.

Metode: Metode penelitian yang digunakan yaitu metode pendekatan meta-analisis. Meta-analisis merupakan suatu metode penelitian untuk pengambilan simpulan yang menggabungkan dua atau lebih penelitian sejenis sehingga diperoleh paduan data secara kuantitatif tanpa melakukan manipulasi eksperimental.

Hasil: Hasil dimensi kepuasan dari kelima artikel berturut-turut mulai dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik yaitu, artikel pertama -0,44, -0,59, -0,47, -0,49, -0,45, artikel kedua -0,85, -0,54, -0,73, -0,67, -0,59, artikel ketiga -0,17, -0,27, -0,73, -0,67, -0,59, artikel keempat -1,84, -0,76, -0,7, -0,77, -0,53, dan artikel kelima 88,22%, 88,83%, 86,73%, 87,63%, 88,45%.

Simpulan : Dimensi yang memperoleh nilai tertinggi terhadap kepuasan pasien yaitu dimensi kehandalan (*reliability*) dan dimensi ketanggapan (*responsiveness*), sedangkan dimensi yang memperoleh tingkat kepuasan rendah dan perlu dilakukan peningkatan kualitas yaitu dimensi keyakinan, empati dan bukti fisik.

Kata Kunci: Rumah Sakit, Pelayanan kefarmasian, Tingkat kepuasan pasien, Rawat Jalan, Rawat Inap

Ngudi Waluyo University
Faculty of Health Sciences
Study Program of Pharmacy
Final Project, August 2020
Diah Ayu Setyowati
050218A052

PATIENT SATISFACTION LEVEL OF OUTPATIENT AND INPATIENT ON PHARMACEUTICAL SERVICE IN HOSPITAL PHARMACY INSTALLATION

ABSTRACT

Background: service pharmacy is a direct service and accountable to patients with regard to pharmaceutical preparations with a view to improve the quality of patients lives. Assessment of the service quality pharmaceutical can be done based on patient satisfaction in IFRS. Patient satisfaction is measured by 5 stars dimensions *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles*.

Purpose: This study aims to see the level of patient satisfaction with pharmaceutical services in hospitals reviewed from several articles.

Method: The research method used is the meta-analysis approach method. Analyzes are a research method to draw conclusions that combine two or more types of research in order to obtain a quantitative mix of data without experimental manipulation.

Results: The results of satisfaction satisfaction from the five articles in a row start from the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence, namely, the first article -0,44, -0,59, -0,47, -0,49, -0 , 45, second article -0,85, -0,54, -0,73, -0,67, -0,59, third article -0,17, -0,27, -0,73, -0, 67, -0,59, the fourth article -1,84, -0,76, -0,7, -0,77, -0,53, and the fifth article 88,22%, 88,83%, 86,73 %, 87.63%, 88.45%.

Conclusion: The dimensions that achieve the highest score on patient satisfaction are the dimensions of *reliability* and the dimensions of *responsiveness* while the dimensions that reach the level of satisfaction are low and need quality improvement, namely the dimensions of *Assurance, Emphaty, and Tangibles*.

Keywords: Hospital, Pharmaceutical services, Patient satisfaction level, Outpatient, Inpatient