

## INTISARI

Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan dan memiliki implikasi bagi penyelenggaraan pelayanan lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien. Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu suatu produk atau jasa pada pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi satelit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif non-eksperimental. Kepuasan pasien dinilai dari hasil penyebaran kuesioner SERVQUAL yang memuat 5 dimensi yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*). Analisis data dilakukan dengan menghitung rata - rata kinerja dan harapan, menghitung tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan, serta *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan menampilkan diagram kartesius yang membandingkan antara tingkat harapan pasien dengan tingkat kepuasan di Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.

Jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini adalah 100 sampel. Hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap mendapatkan rata-rata nilai kepuasan 3,14 dan rata-rata nilai harapan 3,74 dengan tingkat kesesuaian kepuasan dan harapan > 75% di setiap dimensinya yaitu *reliability* 86%, *responsiveness* 82,85%, *assurance* 81,69%, *empathy* 80,46%, dan *tangible* 89,25%. *Importance Performance Analysis (IPA)* menunjukkan ada 7 atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh pihak Rumah Sakit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien puas dengan pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan, Instalasi Farmasi Rawat Jalan, kepuasan, kinerja, harapan

## **ABSTRACT**

*Patient satisfaction is an important indicator for the quality of its services and has implications for the service more efficient in meeting the needs of patients. The level of satisfaction of the patient depends on the quality of a product or service on the health services provided at the hospital. The purpose of this research is done is knowing the degree of satisfaction of outpatient pharmacy in service against the installation of satellite pharmacy outpatient Area Cilacap General Hospital.*

*This research uses descriptive non experimental research designs. Patient satisfaction is assessed from results of SERVQUAL questionnaire containing the spread of 5 dimensions reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (emphaty) and intangible (tangibles). Data analysis was performed by calculating the average performance and expectations, calculate the degree of conformity between performance and expectations, as well as the Importance Performance Analysis (IPA) with a Cartesian diagram displays the compare between the level of satisfaction with the level of patients ' expectations in the area of Cilacap General Hospital.*

*The number of samples taken in this study is 100 samples. The results of the questionnaire shows that deployment of service given in the installation Pharmacy Outpatient Area Cilacap General Hospital gets an average rating 3.14 satisfaction and average level of conformity 3.74 expectations satisfaction and expectations > 75% of dimensions 86% realibility, 82.85% responsiveness, assurance 81.69%, 80.46% emphaty and tangibles 89.25%. Importance Performance Analysis (IPA) shows there are 7 attributes that became a top priority for repair by the hospital. The results of this study show that patients are satisfied with the service provided in the installation Pharmacy Outpatient Area Cilacap General Hospital.*

**Keywords:** *degree of satisfaction of Outpatient Pharmacy, installation, customer satisfaction, performance, hope*