

INTISARI

Tingkat kinerja yang diberikan oleh Rumah Sakit pada bagian Farmasi rawat jalan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Informasi mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan penting agar rumah sakit dapat mengevaluasi dan meningkatkan kinerja terhadap pelayanan yang diberikan terutama pada instalasi farmasi rawat jalan. Penelitian ini mengkaji tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Jogja dan pada item mana saja yang harus diperbaiki dalam pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Jogja.

Penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada 150 responden yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jogja pada bulan Januari – Maret 2017 dengan desain penelitian *Survey*. Data dianalisis secara deskriptif dengan analisa kepuasan dan *Important Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui bagaimana nilai tingkat kepuasan pasien dan item pada masing-masing dimensi yang dirasa kurang memuaskan bagi pasien terhadap pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Jogja.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian adalah sebesar 89,70% atau dapat dikatakan sangat puas terhadap pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Jogja. Analisis IPA menunjukkan bahwa semua item pada masing-masing dimensi perlu dipertahankan (Kuadran B) dan tidak memerlukan perbaikan dalam pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Jogja.

Kata kunci: Instalasi Farmasi Rawat Jalan, Kepuasan Pasien, Importance Performance Analysis.

ABSTRACT

Performance level given by the hospital outpatient Pharmacy department will have an effect on the patient's satisfaction. Information about patient satisfaction level toward the given service is important so that the hospital can evaluate and improve the performance against given mainly in the outpatient pharmacy department. This research examines the level of satisfaction of outpatient service in installation against pharmacy outpatient Rumah Sakit Jogja and on which items must be repaired in service outpatient pharmacy department of Rumah Sakit Jogja.

This research was conducted by distributing questionnaires to 150 respondents receiving the service in outpatient Pharmacy Department of Rumah Sakit Jogja in January-March 2017 with Survey research design. Data analyses descriptively by using satisfaction analysis and Importance Performance Analysis (IPA) to know the level of patient satisfaction toward and which items each dimension were not good enough with the service at outpatient pharmacy department of Rumah Sakit Jogja.

The results of this research showed that level of satisfaction is 89.70% or it can be said very satisfied to the service in outpatient pharmacy department of Rumah Sakit Jogja. IPA analysis showed that all of the item on each of these dimensions need to be maintained (Quadrant B) and does not require an improvement in the outpatient pharmacy department service of Rumah Sakit Jogja.

Keywords: Outpatient Pharmacy Departement, Patients' Satisfaction, Importance Performance Analysis.