

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FARMASI PADA KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RS BHAYANGKARA YOGYAKARTA**

Winanti<sup>1</sup>, Nuryakin<sup>2</sup>, Sabtanti Harimurti<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Pascasarjana, Magister Administrasi Rumah Sakit,  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

<sup>2</sup> Dosen Pascasarjana, Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Farmasi, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan,  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

## **INTISARI**

Pelayanan instalasi farmasi Rumah Sakit memegang peranan penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit. Kualitas pelayanan rumah sakit mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan. Tingkat kepuasan merupakan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi mutu rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan farmasi pada kepuasan pasien rawat jalan di RS Tipe D Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi adalah semua pasien rawat jalan yang ada di RS Tipe D. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi. Pengambilan data menggunakan kuesioner dengan *purposive sampling*. Analisis data multivariat menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan farmasi yang berpengaruh pada kepuasan pasien rawat jalan adalah wujud nyata (*tangible*). Dimensi kualitas pelayanan farmasi lain yang tidak berpengaruh pada kepuasan pasien rawat jalan adalah keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Secara keseluruhan kualitas pelayanan farmasi (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan wujud nyata) berpengaruh pada kepuasan pasien rawat jalan di RS Tipe D Yogyakarta (t 7,239; p 0,000)

**Kata Kunci :** Kualitas pelayanan, kepuasan pasien rawat jalan

# **THE EFFECT OF PHARMACEUTICAL QUALITY SERVICES TOWARD THE SATISFACTION OF OUTPATIENTS IN TIPE D HOSPITAL YOGYAKARTA**

Winanti<sup>1</sup>, Nuryakin<sup>2</sup>, Sabtanti Harimurti<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Graduate Student, Master of Hospital Administratif.  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

<sup>2</sup> Lecturer of postgraduate, Master of Manajemen, Universitas  
Muhammadiyah Yogyakarta

<sup>3</sup> Lecturer of Pharmacy, Faculty of Medicine and Health  
Sciences,  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

## **ABSTRACT**

Hospital pharmaceutical installation services play an important role in efforts to improve the quality of hospital services. The quality of hospital services affects outpatient satisfaction. A level of satisfaction is the difference between perceived performance and expectations. The satisfaction of patient can affect the quality of the hospital. This study aims to determine the effect of pharmaceutical service quality on outpatient satisfaction in Tipe D Hospital Yogyakarta. This type of research is quantitative. The participated sample is outpatients who meet the inclusion criteria in Tipe D Hospital. Retrieval of data use a questionnaire with purposive sampling. Multivariate data analysis use multiple regression analysis. The results showed that the dimensions of pharmaceutical service quality that influence outpatient satisfaction are tangible. Dimensions of pharmaceutical service quality that do not affect outpatient satisfaction are reliability, responsiveness, assurance and empathy. The overall dimensions of pharmaceutical service quality (reliability, responsiveness, certainty, empathy and tangible ) affect satisfaction of outpatient in Tipe D Hospital Yogyakarta (t 7.239; p 0.000)

Keywords: Service quality, outpatient satisfaction