

ABSTRACT

PATIENT SATISFACTION LEVEL OF PHARMACEUTICAL SERVICES OUTPATIENT PHARMACY INSTALLATION AT ADVENT HOSPITAL BANDAR LAMPUNG

By

Zahra Nur Sa'diyyah

Background: Pharmaceutical services are services that are directly related to and responsible for patients. In providing these pharmaceutical services, pharmacists or pharmaceutical personnel are required to ensure the quality of pharmaceutical services. To assess the quality of services provided by a pharmacy, one evaluation method that can be used is patient satisfaction. Patient satisfaction is an abstract concept with highly variable outcomes, as it fundamentally depends on individual perceptions. The purpose of this study is to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Pharmacy Department of Advent Hospital in Bandar Lampung.

Methods : This study is non-experimental with a cross-sectional approach and uses questionnaires as research instruments. The sampling technique used is purposive sampling. The sample used in this study consisted of 106 patients from the Outpatient Pharmacy Unit of Advent Hospital.

Results : The results showed that the sub-variable level of patient satisfaction on the reliability dimension was included in the satisfied category (80,63%), the responsiveness dimension was included in the satisfied category (79,09%), the empathy dimension was included in the satisfied category (88,48%), the assurance dimension is included in the satisfied category (81,03%), and the tangible dimension included in the satisfied category (82,51%).

Conclusions: The results of the study can be concluded that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Outpatient Pharmacy Unit was satisfactory (82.34%).

Keywords : Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Advent Hospital.

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN PASIEN PELAYANAN KEFARMASIAN INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ADVENT BANDAR LAMPUNG

Oleh

Zahra Nur Sa'diyyah

Latar Belakang : Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang berhubungan langsung dan memiliki tanggung jawab kepada pasien. Dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian, apoteker atau tenaga kefarmasian wajib menjamin mutu pelayanan kefarmasian. Untuk mengetahui mutu pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi salah satu penilaian yang dapat digunakan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi, karena pada dasarnya sangat bergantung kepada masing-masing persepsi individu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Bandar Lampung.

Metode : Penelitian ini bersifat non-eksperimental dengan pendekatan *cross-sectional* dan menggunakan kuisioner sebagai instrument penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 106 pasien Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Advent yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Hasil : Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien pelayanan kefarmasian aspek keandalan dikategorikan puas (80,63%), aspek daya tanggap dikategorikan puas (79,09%), aspek empati dikategorikan sangat puas (88,48%), aspek jaminan dikategorikan puas (81,03%), dan aspek bukti fisik dikategorikan puas (82,51%).

Kesimpulan : Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan memperoleh hasil puas (82,34%).

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Rumah Sakit Advent.