

ABSTRAK

Nama : Muhammad Wahid Abdulloh Al Amin
Program Studi : S1 Farmasi
Judul : Evaluasi Kepuasan Pasien Umum Terhadap Pelayanan
Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sumber
Waras Jakarta Periode Desember 2020 – Januari 2021

Setiap orang berhak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan, yaitu Pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian ialah pelayanan langsung dan bertanggung jawab pada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk meningkatkan kualitas kehidupan pasien. Menteri Kesehatan telah mengesahkan Peraturan Menteri Kesehatan No.72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan pasien merupakan hasil dari apa yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien termasuk sebagai tolak ukur dalam menilai dari kualitas pelayanan kefarmasian dengan menggunakan 5 dimensi yaitu: saran fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sumber Waras Jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan metode *Cross Sectional* yang bersifat deskriptif kuantitatif yang dilakukan November 2020 hingga Januari 2021. Data didapatkan dengan cara pemberian kuesioner kepada pasien umum di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sumber Waras. Pengukuran tingkat kepuasan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Jumlah responden yang didapatkan sebanyak 100 responden. Hasil penelitian dari tingkat kepuasan dari data yang didapatkan menunjukkan nilai sebesar 89,54% sehingga termasuk dalam kategori sangat puas.

Kata kunci: Standar Pelayanan, Kepuasan Pasien, *Customer Satisfaction Index*, CSI, Rumah Sakit

ABSTRACT

Name : Muhammad Wahid Abdulloh Al Amin

Study Program : Bachelor of Pharmacy

Tittle : Evaluation of Patient Satisfaction with Pharmaceutical
Services at Hospital Sumber Waras Jakarta Pharmacy
Installation Period December 2020 – January 2021

Everyone has the right to obtain safe, quality, and affordable health service. One of the health services, namely pharmaceutical services. Pharmaceutical services are direct and responsible services to patients related to pharmaceutical preparations to improve the quality of life of patients. The Minister of Health has passed Regulation of the Minister of Health No.72 of 2016 on Standards of Pharmaceutical Services in Hospitals as the basis for improving the quality of services. Patient satisfaction is the result of what is felt after getting health care. Patient satisfaction is included as a benchmark in assessing the quality of pharmaceutical services using 5 dimensions, namely: physical advice, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The purpose of this research is to find out the level of satisfaction with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of Hospital X Jakarta. This research is an observational research with Quantitative Descriptive Cross Sectional method conducted from November 2020 to January 2021. The data was obtained by providing questionnaires to general patients at the Hospital Pharmaceutical Installation X. Measurement of satisfaction levels using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The number of respondents obtained as many as 100 respondents. The results of the study from the satisfaction level of the data showed a value of 89.54% so that it belongs to the category of very satisfied.

Keywords: Service Standards, Patient Satisfaction, Customer Satisfaction Index, CSI, Hospital