

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien. Penelitian dengan judul “Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit holistic purwakarta” latar belakang penulis melakukan penelitian ini karena kepuasan pasien telah menjadi indikator penting kualitas pelayanan kesehatan untuk menjaga hubungan dengan penyedia pelayanan kesehatan terutama di instalasi farmasi dari rumah sakit masih mengalami masalah tentang ketidakpuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada sarana prasarana, kecepatan pelayanan, keramahan petugas, komunikasi, informasi dan edukasi di Instalasi Farmasi rumah sakit Holistic Purwakarta. Penelitian ini secara deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini merupakan penelitian *kuantitatif* menggunakan alat ukur kuisioner. Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan metode pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara no.25 tahun 2004. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukan bahwa pasien merasakan sangat puas terhadap sarana prasarana dengan nilai IKM 3,45 mutu pelayanannya A, pasien merasa puas dengan kecepatan pelayanan dengan nilai IKM 2,97 mutu pelayanannya B, pasien merasa puas dengan keramahan petugas dengan nilai IKM 3,24 mutu pelayanannya B, serta pasien merasa puas pada komunikasi, informasi dan edukasi dengan nilai IKM 3,01 mutu pelayanannya B. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semua indikator pasien merasa puas.

KARAWANG

Kata kunci: Pelayanan kefarmasian, Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

ABSTRACT

Pharmaceutical services in hospitals are an inseparable part of the health care system in hospitals that are patient-oriented. The research with the title "Evaluation of patient satisfaction with pharmaceutical services in the pharmacy installation of a holistic hospital in Purwakarta." The background of the authors of this study is that patient satisfaction has become an important indicator of the quality of health services to maintain relationships with health service providers, especially in the pharmacy installation of hospitals. issues regarding outpatient dissatisfaction. This study aims to determine patient satisfaction with pharmaceutical services in infrastructure, speed of service, friendliness of officers, communication, information and education at the Pharmacy Installation of Holistic Purwakarta hospital. This research is descriptive with cross sectional approach. This research is a quantitative study using a questionnaire measuring tool. To determine patient satisfaction with pharmaceutical services using the data processing method Community Satisfaction Index (IKM) in accordance with the decision of the Minister of Administrative Reform No. 25 of 2004. Based on the results of the research conducted shows that patients feel very satisfied with infrastructure with a value of 3.45 quality-IKM The service is A, the patient is satisfied with the speed of service with an IKM value of 2.97 the quality of his service B, the patient is satisfied with the friendliness of the officer with a IKM value of 3.24 the quality of his service B, and the patient is satisfied with communication, information and education with an IKM value of 3, 01 quality of service B. This research can be concluded that all indicators of patients are satisfied.

KARAWANG
Keywords : Pharmaceutical services, quality of service, patient satisfaction, Community Satisfaction Index.