

SKRIPSI SARJANA FARMASI

**KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH KOTA PADANG PANJANG**



OLEH :

NURUL QALBI DESRI

1811011006

Dosen Pembimbing

1. apt. Dian Ayu Juwita, S.Farm, M.Farm
2. apt. Dita Permatasari, S.Farm, M.Farm

FAKULTAS FARMASI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2022

**KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH KOTA PADANG PANJANG**

Oleh :

NURUL QALBI DESRI

NIM: 1811011006



**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2022

ABSTRAK

KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA PADANG PANJANG

Oleh :

NURUL QALBI DESRI

NIM: 1811011006

(Program Studi Sarjana Farmasi)

Kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur untuk mengetahui kualitas mutu pelayanan kefarmasian di suatu rumah sakit. Adanya tuntutan dari masyarakat terhadap pelayanan mutu kefarmasian mengakibatkan terjadinya perubahan dari pelayanan *drug oriented* menjadi *patient oriented* yang akan menuntut petugas kefarmasian untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas baik dari segi pengetahuan, keterampilan dan perilaku dalam pelayanan kefarmasian sehingga menciptakan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang dan hubungannya dengan karakteristik sosiodemografi (jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan) pasien. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional* yang dilakukan pada 365 pasien yang menebus obat di Apotek Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang dari bulan Februari sampai bulan April 2022. Tingkat kepuasan pasien diukur dengan instrument kuesioner Larson. Uji non parametrik *Mann Whitney* dan *Kruskall Wallis* digunakan untuk mengetahui hubungan antara jenis kelamin dan pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien serta uji *Spearman rank* digunakan untuk mengetahui umur dan pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan pasien terbanyak berdasarkan karakteristik sosiodemografi yaitu perempuan (64,4%), kelompok pra lanjut usia (45,2%), pendidikan terakhir SMA (41,1%), dan status pekerjaan mengurus rumah tangga (31,8%). Secara umum tingkat kepuasan adalah puas dengan rata-rata kepuasan sebesar 3,49. Pada dimensi *Friendly explanation* sebesar 3,69 dan dimensi *Managing therapy* sebesar 3,25. Terdapat hubungan antara umur, pendidikan, dan pekerjaan dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$) dan tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian ($p > 0,05$).

Kata kunci: pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien, karakteristik sosiodemografi pasien, apotek rawat jalan

ABSTRACT

STUDY OF PATIENT'S SATISFACTION LEVELS TOWARDS THE PHARMACEUTICAL SERVICES IN OUTPATIENT PHARMACY OF PADANG PANJANG HOSPITAL

By:

NURUL QALBI DESRI

Student ID Number : 1811011006

Bachelor of Pharmacy Study Program

The patients' contentment is a benchmark to determine the pharmaceutical service quality in the hospital. The demands from the community for quality pharmaceutical services have resulted in a change from drug oriented services to patient oriented, which will require pharmaceutical officers to make improvements and develop the quality in terms of knowledge, skills, and behavior in pharmaceutical services to create patient satisfaction. This study aims to determine the level of patient satisfaction in pharmaceutical services at the Outpatient Pharmacy of the Padang Panjang City Hospital and its relationship to the sociodemographic characteristics (gender, age, education, and occupation) of patients. This research is an observational study with a cross-sectional approach. In this case, the researcher conducted this study on 365 patients who takes the medicine at the Outpatients' Dispensary of Padang Panjang City Hospital from February to April 2022. The researcher used the questionnaire from Larson as the instrument to measure the level of patient satisfaction. The researcher used a non-parametric test from Mann Whitney and Kruskal Wallis to determine the relationship between gender and occupation and the level of case satisfaction. The researcher also used the Spearman rank test to determine age and education with the level of patient satisfaction. Based on sociodemographic, the results showed that most patients' characteristics were women (64.4%), the pre-elderly group (45.2%), the last education was high school (41.1%), and the housewife (31.8%). In general, the level of satisfaction is satisfied, with an average satisfaction of 3.49. The Friendly explanation dimension is 3.69, and the Managing therapy dimension is 3.25. There is a relationship between age, education, and occupation with patient satisfaction ($p < 0.05$), and there is no relationship between gender and patient satisfaction with pharmaceutical services ($p > 0.05$).

Keywords: pharmaceutical service, patient satisfaction, patient sosiodemographic characteristics, outpatient's pharmacy