

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Terjadinya perubahan paradigma dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* menuntut petugas kefarmasian untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat dapat dipenuhi . Penelitian ini di lakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUP DR. M. Djamil Padang, hubungan karakteristik pasien (jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan) dengan kepuasan dan komponen dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode *cross-sectional*. Instrumen penelitian yang digunakan adalah intrumen Larson. Uji *non-parametrik Mann-Whitney* digunakan untuk mengetahui hubungan jenis kelamin pasien dengan kepuasan pasien, sedangkan uji *non-parametrik Kruskal Wallis* digunakan untuk mengetahui hubungan umur, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan pasien dengan kepuasan pasien. Pengumpulan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Sebanyak 381 pasien di apotek rawat jalan RSUP DR. M. Djamil Padang telah berpartisipasi dalam penelitian ini. Secara umum tingkat kepuasan pasien adalah cukup puas, dengan rata-rata kepuasan 3,16. Terdapat perbedaan bermakna antara kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dengan pendidikan dan pekerjaan ($p < 0,05$), sedangkan hubungan jenis kelamin, umur dan pendapatan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian tidak ada perbedaan makna ($p > 0,05$). Dimensi yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien adalah dimensi *Friendly Explanation* di bandingkan *Managing Teraphy*.

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

ABSTRACT

Pharmaceutical service is a direct and responsible service to the patient to improve patient's quality of life. The transformation of the orientation paradigm from drug to patient forces the pharmacist to improve their knowledge, skills and behaviors in order to fulfill the requirement, desires, expectations and satisfaction of the patients. The present study was carried out to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services of the outpatients DR. M. Djamil Padang, to review the relationship between patient characteristics (gender, age, education, occupation and income) and satisfaction and to analyze the dominant components that affect patient satisfaction to pharmaceutical services. This study was performed quantitatively using cross-sectional method. The research instrument used was the one developed from the Larson instruments. Non-parametric Mann-Whitney test was used to determine the relation between gender and patient's satisfaction, while the Kruskal Wallis test non-parametric was used to determine the relationship between age, education, occupation and income of the patient and patient's satisfaction. Samples were collected using purposive sampling technique. A total of 381 patients in the outpatient pharmacy DR. M. Djamil Padang has been participated in the study. In general, patient satisfaction levels are quite satisfied, with an average of 3,1. There is significant difference between patient satisfaction and pharmaceutical services with education and employment ($p < 0.05$), while the relationship between gender, age and income and patient's satisfaction toward pharmacy services showed no significant difference ($p > 0.05$). Dominant dimensions that affect patient satisfaction is the Friendly Explanation compared to Managing Therapy.

Key word: pharmaceutical service, patient satisfaction, patient characteristics, Larson instruments, outpatient pharmacy