

INTISARI

Pharmaceutical care menjadikan pasien sebagai partner dalam menentukan terapi yang akan dilakukan agar keberhasilan terapi lebih optimal terutama pada pasien rawat jalan jangka panjang. Kepuasan pasien juga berperan penting dalam kelancaran terapi karena tidak sedikit pasien dengan tingkat kepuasan rendah tidak kembali ke fasilitas kesehatan. *Servqual* merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dari persepsi pasien guna meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Tidar Kota Magelang.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan rancangan *cross sectional*. Populasi penelitian ini merupakan seluruh pasien maupun keluarga pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD Tidar. Pemilihan sampel penelitian dilakukan dengan teknik sampling insidental pada pasien maupun keluarga pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengisi kuesioner terkait kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien pada bulan Oktober sampai November 2024. Data yang didapat dianalisis secara deskriptif dan statistik menggunakan aplikasi SPSS dengan $\alpha=0,05$ untuk melihat kualitas pelayanan kefarmasian, tingkat kepuasan pasien, serta hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Hasil penelitian menunjukkan dengan nilai rata-rata dimensi *tangibles* (berwujud) 26,30 (SD=3,483), dimensi *reliability* (kehandalan) 16,34 (SD=2,217), dimensi *responsiveness* (ketanggapan) 15,19 (SD=2,282), dimensi *assurance* (jaminan) 19,74 (SD=2,604), dan dimensi *empathy* (empati) 19,09 (SD=2,433) dikategorikan baik. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian memiliki nilai rata-rata 48,39 (SD=5,936) menunjukkan termasuk dalam kategori baik. Hasil uji *chi square* antara dimensi *tangibles* (berwujud) dan *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan didapatkan nilai *p value* <0,001 (*p value* <0,05) sehingga menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Hasil analisis *fisher exact test* antara kualitas pelayanan kefarmasian dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dan dimensi *empathy* (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan didapatkan nilai *p value* <0,001 (*p value* <0,05) sehingga dapat disimpulkan adanya hubungan yang signifikan terhadap kedua variabel.

Kata kunci: pelayanan kefarmasian, kualitas pelayanan, *SERVQUAL*, kepuasan pasien.

ABSTRACT

Pharmaceutical care positions patients as partners in determining the therapy to be carried out so that the success of therapy is more optimal, especially for long-term outpatients. Patient satisfaction also has an important role in ensuring the continuity of therapy, as low satisfaction levels often lead to patients not returning to healthcare facilities. Servqual is a method to measure service quality based on patient's perception in order to improve service quality. This study aims to examine the relationship between the quality of pharmaceutical services and outpatient satisfaction at the pharmacy installation of Tidar Regional General Hospital in Magelang City.

This study is an observational study with a cross sectional design. The population of this study were all patient and their families who received pharmaceutical care at hospital pharmacy installation. Samples were selected using incidental sampling who met the inclusion and exclusion criteria. Data were collected through questionnaires assessing the quality of pharmaceutical services and patient satisfaction during October to November 2024. The data were analyzed descriptively using SPSS with significance level of $\alpha = 0,05$ to evaluate pharmaceutical services quality, patient satisfaction, dan the relationship between them.

The result showed that the mean of the services quality dimensions were as follow: tangibles 26,30 (SD=3,48), reliability 16,34 (SD=2,217), responsiveness 15,19 (SD=2,282), assurance 19,74 (SD=2,604) and empathy 19,09 (SD= 2,433), all categorized as good. The mean of patient satisfaction score with pharmaceutical services was 48,39 (SD=5,936), categorizes as good. The chi square test between tangibles dan reliability dimensions and outpatient patient satisfaction yielded p value $<0,001$ (p value $<0,005$), indicating a significant relationship between these variables. Additionally, the fisher's exact test analysis between the responsiveness, assurance, and empathy dimensions of pharmaceutical services quality and outpatient patient satisfaction also resulted in a p value $<0,001$ (p value $<0,05$), indicating a significant relationship between these variables.

Keyword: pharmaceutical services, services quality, SERVQUAL, patient satisfaction