

ABSTRAK

Apotek mempunyai desain yang khusus disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan kefarmasian. Desain yang tidak sesuai standar dapat mempengaruhi kepuasan dan stres pasien dan karyawan. Peneliti ingin mengetahui hubungan persepsi tentang ruang pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan dan stres.

Penelitian ini dilaksanakan secara potong lintang (*cross sectional*). Responden yang terlibat berjumlah 100 pasien yang diambil menggunakan metode *convenience sampling* dan 16 karyawan menggunakan metode sampling jenuh di Apotek UGM. Penelitian ini dilakukan menggunakan instrumen berupa kuesioner. Hubungan antara persepsi desain ruang pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien dan karyawan dianalisis menggunakan metode *SERVQUAL*. Hubungan antara tingkat kepuasan dengan tingkat stres pasien dan karyawan dianalisis menggunakan uji statistik *Chi-square*.

Sebanyak 56,25% karyawan memiliki tingkat kepuasan rendah dan sebanyak 43,75% kepuasannya tinggi. Sedangkan sebanyak 46% pasien memiliki tingkat kepuasan rendah dan sebanyak 54% kepuasannya tinggi. Sebanyak 50% karyawan mempunyai tingkat stres tinggi dan sebanyak 50% juga karyawan yang stresnya rendah. Sebanyak 50% pasien mempunyai tingkat stres tinggi dan sebanyak 50% juga pasien yang stresnya rendah. Selain itu, adanya hubungan tingkat kepuasan dengan tingkat stres karyawan dan pasien di Apotek UGM ($P < 0,05$). Maka, diperlukan upaya dari pihak Apotek UGM untuk memperbaiki desain ruang pelayanan kefarmasian di Apotek UGM agar tingkat kepuasan karyawan dan pasien meningkat serta tingkat stres karyawan dan pasien menurun.

Kata kunci: Desain ruang pelayanan kefarmasian , puas, stres

ABSTRACT

Pharmacy have specific design to fulfill the needs of pharmaceutical service. Bad design can affect the satisfaction and stress level of patient and the employee. So, the researcher aims to know the relationship between perception of pharmaceutical service room and the satisfaction, also the stress level.

The study use cross-sectional method. The respondent used is 100 patient which is taken by convenience sampling and 16 employee which is taken by sensus. The instrument used here is questionnaire. The relationship between perception of pharmaceutical service room and the satisfaction level of patient and employee was analysed using SERVQUAL method. While the relationship between satisfaction level and stress level of patient and employee was analysed using Chi square.

There are 56,25% employee have low satisfaction level while 43,75% of them have high satisfaction level. Besides, 46% patient have low satisfaction level while 54% of them have high satisfaction level. There are 50% employee have high stress level and also 50% employee have low stress level. Same results for the patients. Furthermore, there is relationship between satisfaction level and stress level of employee and patient of Apotek UGM ($P < 0,05$). Therefore, design of pharmaceutical service room of Apotek UGM need to be improved, so the satisfaction level will be increased while the stress level is decreased.

Keywords: Pharmaceutical service room, satisfaction, stress