

INTISARI

Desain dari sarana prasarana dalam suatu fasilitas kesehatan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan stres pasien maupun staf dan tenaga kesehatan yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi berjalannya proses pelayanan kefarmasian. Oleh karena itu, peneliti ingin melihat hubungan persepsi terhadap ruang pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan dan stres.

Penelitian menggunakan desain *cross sectional*. Tempat pengambilan data berada di ruang pelayanan kefarmasian Rumah Sakit Akademik UGM. Terdapat dua jenis sampel yang diambil yaitu responden pasien sebanyak 100 responden dengan metode *convenience sampling* dan karyawan sebanyak 34 responden dengan metode *sampling* jenuh. *Gap* antara persepsi desain ruang pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien dan karyawan dianalisis menggunakan metode *SERVQUAL*. Sedangkan hubungan antara tingkat kepuasan dengan tingkat stres pasien dan karyawan dianalisis menggunakan uji statistik *Chi-square*.

Jumlah pasien yang memiliki gambaran kepuasan melebihi rata-rata (42) sejumlah 59%, dan jumlah karyawan yang memiliki gambaran kepuasan melebihi rata-rata (105) sejumlah 60,61% karyawan. Jumlah pasien yang memiliki gambaran stres melebihi rata-rata (32) sejumlah 55% pasien, sedangkan jumlah karyawan yang memiliki gambaran stres melebihi rata-rata (27) sejumlah 44,12% karyawan. Terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien dan karyawan terhadap desain ruang pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Akademik UGM dengan tingkat stres karena nilai $p < 0,05$. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi serta perbaikan-perbaikan pada ruang pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Akademik UGM untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien maupun karyawan sehingga tingkat stres menurun.

Kata Kunci: Desain ruang pelayanan kefarmasian, Rumah Sakit, Puas, Stres

ABSTRACT

The design of infrastructure in a health facility can affect patient's and employee's level of satisfaction and stress. It can also indirectly influence the process of the pharmaceutical service. Therefore, researchers want to see the relationship between perceptions of the pharmacy service room with levels of satisfaction and stress.

The study employed cross sectional design. The data were collected in Rumah Sakit Akademik's pharmaceutical service room. There are two types of samples taken, there were 100 respondents in the patient category with convenience sampling methods and 34 respondents with a saturated sampling method. The gap between perceptions of the design of pharmacy service room and the level of patient's and employee' satisfaction was analyzed using the SERVQUAL method. While the relationship between the level of satisfaction with stress levels of patients and employees was analyzed using the Chi-square statistical test.

Fifty-nine percent of patients and 60,61% of employees have exceed the average point of satisfaction rate ($M_{\text{patient}} = 42$ and $M_{\text{employee}} = 105$). Fifty-five percent of patients and 44,12% of employees have exceed the average point of stress rate ($M_{\text{patient}} = 32$ and $M_{\text{employee}} = 27$). There is a significant relationship between the level of patient and employee satisfaction with the design of the pharmacy service room at Rumah Sakit Akademik UGM with stress levels, indicated by $p < 0.05$. Therefore, there needs to be some evaluations and improvements to patients' and employees' satisfaction levels so that stress levels could be decreased.

Keywords: Pharmaceutical service room, Hospital, Satisfaction, Stress