

## TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PADA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM PUSAT DR. SARDJITO DAN RUMAH SAKIT AKADEMIK UGM

### INTISARI

Kualitas pelayanan kesehatan tidak bisa dipisahkan dengan kepuasan pasien sehingga kualitas pelayanan yang diberikan pada instalasi rumah sakit terkait pelayanan kefarmasiannya sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*). Penelitian ini juga membandingkan tingkat kepuasan pada dua rumah sakit tersebut yang berbeda tipe atau kelasnya (kelas A dan B) dan membandingkan tingkat kepuasan pada pembiayaan yang dipilih oleh pasien yaitu pada pasien BPJS dan non-BPJS.

Penelitian ini menggunakan metode *cross sectional* analisis kuantitatif deskriptif dengan menggunakan kuesioner tertutup. Subjek penelitiannya adalah pasien rawat jalan di instalasi farmasi pada kedua rumah sakit dengan sebanyak 48 orang di RSUP Dr. Sardjito (kelas A) dan 52 orang di RS Akademik UGM (kelas B) di Daerah Istimewa Yogyakarta. Teknik yang dilakukan untuk pengambilan sampel adalah *accidental sampling* dengan mengambil pada kurun waktu 6 bulan terakhir (November 2020 – April 2021) disebarluaskan melalui media sosial. Teknik analisis data dengan Mann-Whitney U untuk melihat perbedaan kedua sampel.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS dan Excel, instrumen yang digunakan valid karena tiap variabel memiliki signifikansi dibawah 0,05. Instrumen juga reliabel dengan nilai *Cronbach Alpha*  $\geq 0,60$ . Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Akademik UGM adalah 81,71% dan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito 80,36%. Secara keseluruhan pelayanan di Instalasi Farmasi RSA UGM dianggap lebih baik daripada pelayanan di Instalasi Farmasi RSUP Dr. Sardjito. Namun jika ditinjau perdimensi, RSA UGM lebih unggul dibandingkan RSUP Dr. Sardjito kecuali pada aspek jaminannya (RSUP Dr. Sardjito: 86,04 %; RSA: 83,65%). Pasien Non BPJS lebih puas pada pelayanan instalasi farmasi rawat jalan pada kedua rumah sakit. Hasil analisis Mann-Whitney U adalah tidak terdapat perbedaan signifikan dari kedua sampel baik dari perbandingan antara pembiayaan kesehatan maupun dari perbandingan pemilihan rumah sakit.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan rawat jalan, instalasi farmasi

**LEVEL OF PATIENT SATISFACTION  
TOWARDS QUALITY OF ROAD SERVICES  
AT PHARMACEUTICAL INSTALLATION OF DR. SARDJITO  
CENTER GENERAL HOSPITAL AND UGM ACADEMIC HOSPITAL**

**ABSTRACT**

The quality of health services cannot be separated from patient satisfaction so that the quality of services provided at hospital installations related to pharmaceutical services greatly influences patient satisfaction. The purpose of this study was to measure the level of patient satisfaction with pharmaceutical services using five dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible evidence. This study also compares the level of satisfaction at the two hospitals with different types or classes (class A and B) and compares the level of satisfaction with the financing chosen by patients, namely Health Social Security Agency and non-Health Social Security Agency patients or in Indonesia called BPJS and non-BPJS patients.

This study used a descriptive quantitative cross-sectional analysis method using a closed questionnaire. The research subjects were outpatients in pharmacy installations at both hospitals with 48 people at Sardjito Center Government Hospital (Sardjito CGH) as class A and 52 people at the UGM Academic Hospital (UGM AH) as class B in the Special Region of Yogyakarta. The technique used for sampling is accidental sampling by taking in the last 6 months (November 2020 - April 2021) distributed through social media. The data analysis technique used Mann-Whitney U to see the difference between the two samples.

Based on the results of the analysis using SPSS and Excel, the instruments used are valid (significance below 0.05) and the instrument is reliable ( $\alpha \geq 0.60$ ). The level of patient satisfaction at the UGM AH is 81.71% and at Dr. Sardjito CGH 80.36%. Overall, the services of Pharmacy Installation at UGM AH were considered better than Dr. Sardjito CGH. However, in terms of dimensions, UGM AH is superior to Dr. Sardjito CGH except for the assurance aspect (Dr. Sardjito CGH: 86.04%; UGM AH: 83.65%). Non BPJS patients are more satisfied with the outpatient pharmacy service of CGH of Dr. Sardjito CGH and UGM AH. The result of Mann-Whitney U analysis was no significant difference between two samples.

**Key words:** service quality, customer satisfaction outpatient, pharmaceutical installation