

KEPUASAN PASIEN FARMASI DI RUMAH SAKIT

Meycho Demo Nuswantoro

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan suatu target yang sering diterapkan dengan cara membandingkan hasil pelayanan kesehatan yang di terima dengan harapannya. Persepsi konsumen terhadap kepuasan pelayanan farmasi dapat diukur berdasarkan dimensi *tangible* (sarana fisik,perlengkapan, pegawai dan lain-lain), dimensi keandalan pelayanan (*reliability*), dimensi ketanggapan pelayana (*responsiveness*), dimensi keyakinan/jaminan (*assurance*) dan dimensi perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan (*emphaty*). Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya pasien akan merasa kecewa atau tidak puas apabila layanan kesehatan yang di perolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di farmasi rumah sakit dengan pendekatan *literature review*. Hasil menunjukkan gambaran kepuasan pasien pada dimensi (1) *Reliability* Kehandalan petugas Farmasi, (2) *Assurance* Jaminan, (3) *tangible* Bukti fisik, (4) *Emphaty* Empati,(5) *Responsiveness* Daya Tanggap petugas farmasi menunjukkan bahwa dari 8 jurnal terdapat tingkat kepuasan yang rata-rata menilai puas terhadap pelayanan farmasi rumah sakit, karena petugas farmasi konsisten terhadap waktu pelayanan dan alur pelayanan yang baik, setiap dimensi kepuasan tidak bisa dipisahkan antara satu dengan yang lain, sedangkan 2 jurnal lainnya mengatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi dari 5 faktor yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Perlu adanya kebijakan tertulis yang dikeluarkan dalam bentuk prosedur tetap/ SPO (Standar Operating Procedure) terkait pelayanan di farmasi rumah sakit khususnya menetapkan akan standar pelayanan terhadap waktu tunggu pasien yang diberlakukan, sehingga adanya pedoman dan target/sasaran bagi petugas dalam melaksanakan pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien, farmasi.

Satisfaction of Pharmacy Patients in Hospitals

Meycho Demo Nuswantoro

ABSTRACT

Patients' satisfaction is a target often implemented by comparing the health service results that accepted as expected. Patients will feel satisfied if the service performance obtained is equal or beyond the expectation. Consumer perception of pharmaceutical service satisfaction can be measured based on tangible dimensions (physical means, equipment, employees and others), dimensions of service reliability (reliability), dimensions of waiter response (responsiveness), dimensions of belief/assurance And the dimension of attention to understanding customer needs Furthermore, the patients will feel disappointed or not satisfied if the health service obtained is not as expected. This study aims to discover the service quality that patients' satisfaction in the hospital's pharmacy with a literature review approach. The approach used in this study is a literature review approach with a survey paper technique. The result of the study shows that there are indicators influenced. There are 5 the most dominant of patients' satisfaction dimensions that are: (1) Reliability or pharmacists' reliability, (2) Assurance, (3) Tangible, (4) Empathy, (5) Responsiveness or pharmacist's responsiveness the average rate is satisfied with hospital pharmacy services . Every satisfaction dimension can not be separated from each other, while 2 other journals said that patient satisfaction is influenced by 5 factors, namely product quality, service quality, emotional, price, and cost. It needs a existence of written policies issued in the form of fixed procedures/SPO (Standar Operating Procedure) regarding services in hospital pharmacy in particular sets out to be standardized for services against the patient waiting times enforced, so that there are guidelines and targets for officers in carrying out services.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Pharmacy.*