

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan penelitian yang bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif. Subyek penelitian ini adalah pasien yang sedang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo yang memenuhi kriteria inklusi, jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan teknik *purposive sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan cara survei menggunakan kuesioner. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui 5 mutu pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan metode *ServQual*, mengetahui gambaran nilai kepuasan pasien menurut *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui setiap item masing-masing yang termasuk kedalam kuadran diagram kartesius, dan untuk mengetahui karakteristik responden serta pengaruh antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien terhadap 5 mutu pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo dengan menggunakan uji *Chi-square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan yang memiliki rentang usia antara 26-35 tahun, dengan pendidikan yang cukup tinggi yaitu SMA, dan hampir setengah dari responden peneliti memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga. Untuk analisis karakteristik responden didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien, sedangkan umur, jenis kelamin dan pekerjaan tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil tingkat kepuasan pasien menyatakan bahwa 82 (82%) responden menyatakan "puas" terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo, sedangkan 9 (9%) responden menyatakan "cukup puas". Berdasarkan analisis *ServQual* nilai kepuasan pasien terhadap 5 mutu pelayanan kefarmasian memiliki interpretasi "cukup" dengan tingkat kepuasan "puas" dengan masing-masing dimensi sebesar 0,77 (kehandalan), 0,93 (daya tanggap), 0,92 (empati), 0,91 (jaminan), dan 0,93 (berwujud). Selanjutnya hasil dari analisis menggunakan uji *Importance Performance Analysis (IPA)* menunjukkan bahwa pada kuadran A (prioritas utama) sebanyak 5 item, kuadran B (pertahankan kinerja) sebanyak 19 item, dan kuadran C (prioritas rendah) sebanyak 1 item.

Kata Kunci : Kepuasan, pelayanan kefarmasian, *ServQual*.

ABSTRACT

This research is a non-experimental study with a descriptive analytic research design with a quantitative approach. The subjects of this study were patients who were redeeming drugs at the Outpatient Pharmacy Installation of Delta Surya Hospital Sidoarjo who met the inclusion criteria, the total sample was 100 respondents with *purposive sampling* technique. Data were collected by means of a survey using a questionnaire. The purpose of this study was to determine the 5 quality of pharmaceutical services on the level of patient satisfaction using the *ServQual* method, to know the description of patient satisfaction values according to *Importance Performance Analysis* (IPA) to know each item included in the cartesian diagram quadrant, and to determine the characteristics of the respondent. As well as the influence between the characteristics of the respondent with the level of patient satisfaction on the 5 quality of pharmaceutical services in the Outpatient Pharmacy Installation of Delta Surya Hospital Sidoarjo by using the *Chi-square* test. The results of this study show that the majority of respondents in this study were women who had an age range between 26-35 years, with a high enough education, namely high school, and almost half of the research respondents had jobs as housewives. For the analysis of respondent characteristics, it was found that there was a significant effect between education and patient satisfaction, while age, *sex* and occupation had no significant effect on patient satisfaction. Based on the results of the level of patient satisfaction stated that 82 (82%) of respondents stated "satisfied" with the pharmaceutical services at the Outpatient Pharmacy Installation at Delta Surya Hospital Sidoarjo, while 9 (9%) respondents stated "quite satisfied". Based on the analysis of *ServQual*, the value of patient satisfaction towards 5 pharmaceutical service quality has an "adequate" interpretation with a satisfaction level of "satisfaction" with each dimension of 0.77 (reliability), 0.93 (responsiveness), 0.92 (empathy), 0.91 (guarantee), and 0.93 (tangible). Furthermore, the results of the analysis using the *Importance Performance Analysis* (IPA) test show that in quadrant A (top priority) of 5 items, quadrant B (maintain performance) of 19 items, and quadrant C (low priority) of 1 item.

Key words: Satisfaction, pharmaceutical services, *ServQual*.