

ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS CILACAP SELATAN II

Mayla Cahya Ningrum

Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Farmasi, Sains, dan Teknologi,
Universitas Al-Irsyad Cilacap

ABSTRAK

Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Waktu tunggu pelayanan obat salah satu yang mempengaruhi dalam hal kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara mutu pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cilacap Selatan II. Penelitian menggunakan metode *purposive sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden dan pengisian lembar pengumpulan data resep untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu dengan jumlah 100 responden. Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara Univariat dan Bivariat. Hasil penelitian mutu pelayanan kefarmasian yaitu tidak sesuai standar sebesar 52 % dan yang sesuai standar sebesar 48 %, sedangkan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Cilacap Selatan II yaitu tidak puas sebesar 60% dengan jumlah 60 responden. Sedangkan presentase terendah yaitu puas sebesar 40% dengan jumlah 40 responden. Pada hasil analisis uji chi square menunjukkan nilai $p\text{ value} = 0,000 < \alpha = 0,05$ yang berarti ada hubungan antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan kepuasan pasien di UPTD Puseksmas Cilacap Selatan II. Sedangkan untuk keeratan hubungan didapatkan Koefisien Kontingensi = 0,621 yang berarti tingkat keeratannya kuat.

Kata kunci : Mutu pelayanan kefarmasian, Waktu tunggu, Puskesmas, Kepuasan pasien.

***RELATIONSHIP ANALYSIS OF PHARMACEUTICAL SERVICES QUALITY
WITH PATIENT SATISFACTION LEVEL IN UPTD HEALTH CENTER
CILACAP SOUTH II***

Mayla Cahya Ningrum

Bachelor of Pharmacy Study Program, Faculty of Pharmacy, Science and
Technology, Al-Irsyad University Cilacap

ABSTRACT

The demands of patients and society for improving the quality of pharmaceutical services require an expansion from the old paradigm that is product-oriented (drug oriented) to a new paradigm that is patient-oriented (patient oriented) with a philosophy of pharmaceutical care (pharmaceutical care). Waiting time for drug service is one that influences patient satisfaction. The purpose of this study was to determine whether there is a relationship between the quality of pharmaceutical services and patient satisfaction at the Cilacap Selatan II Health Center. Research using purposive sampling method. Data collection was carried out using a questionnaire filled out by respondents and filling out recipe data collection sheets to find out the average waiting time with a total of 100 respondents. The data that has been collected was analyzed by Univariate and Bivariate. The results of the research on pharmaceutical service quality were not according to standard by 52% and according to standard by 48%, while patient satisfaction at the UPTD Pharmacy Installation at the Cilacap Selatan II Health Center was dissatisfied by 60% with a total of 60 respondents. While the lowest percentage was satisfied by 40% with a total of 40 respondents. The results of the chi square test analysis showed a p value = $0.000 < \alpha = 0.05$, which means there is a relationship between the Quality of Pharmaceutical Services and patient satisfaction at UPTD Puseksmas Cilacap Selatan II. As for the closeness of the relationship, the Contingency Coefficient is obtained = 0.621, which means the level of closeness is strong.

Keywords: *quality of pharmaceutical services, waiting time, health center, patient satisfaction.*