

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELAYANAN FARMASI PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RS DKT MADIUN

Ririn Ernawati¹, Fidi Setyawan²
¹RS DKT Madiun, ²IIK Strada Indonesia
email : ernawatiririn552@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu komponen yang digunakan untuk menilai baik buruknya suatu sistem pelayanan. Tujuan penelitian ini mengetahui faktor sikap dan waktu tunggu dengan kepuasan pelayanan farmasi. Jenis penelitian ini adalah analitik korelasi dengan pendekatan *crosssectional*. Teknik sampling *purposive* sampling dengan sampel 216 pasien. Pengumpulan data menggunakan kuesioner (sikap dan kepuasan) dan arloji (waktu tunggu). Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu sekitar 17,49 menit, sebanyak 117 (81,9%) responden petugas farmasi bersikap baik dan 185 responden (85,65%) puas dengan pelayanan farmasi. Uji statistik spearman rank menunjukan terdapat hubungan antara sikap petugas dan waktu tunggu dengan kepuasan pelayanan farmasi (p value 0,04 dan $0,000 < \alpha = 0,05$). Sikap dan waktu tunggu pelayanan farmasi menjadi faktor penting dalam peningkatan mutu pelayanan farmasi.

Kata kunci : Waktu tunggu, sikap, kepuasan, pelayanan farmasi