

Analisis tingkat kepuasan menurut karakteristik dari pasien pengguna pelayanan instalasi farmasi rumah sakit ibu dan anak Hermina Daan Mogot tahun 2006

Hanry Susatia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20463405&lokasi=lokal>

Abstrak

Pertumbuhan kebutuhan kesehatan di Indonesia meningkat seiring dengan pertumbuhan ekonomi yang cukup baik setelah pasca resesi ekonomi tahun 1997. Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan yang maksimal, maka para penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit berlomba-lomba untuk memenuhi kebutuhan tersebut secara maksimal. Oleh karena itu terjadilah persaingan yang cukup ketat dalam memenuhi kebutuhan pelanggan rumah sakit. Salah satu bagian dari rumah sakit yang cukup berperan penting adalah pelayanan instalasi farmasi, karena instalasi farmasi merupakan salah satu revenue center yang signifikan untuk menentukan profitabilitas dari rumah sakit.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Hermina Daan Mogot merupakan bagian dari Rumah Sakit Ibu dan Anak Hermina Grup yang bergerak secara khusus dalam membedakan pelayanan kesehatan untuk ibu dan anak. RSIA Hermina menyadari akan pentingnya instalasi farmasi. Oleh karena itu, pihak manajemen Rumah Sakit Ibu dan Anak Hermina Daan Mogot menyetujui peneliti untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan dari pasien instalasi farmasi RSIA Hermina Daan Mogot akan pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit.

Penelitian ini dilakukan dengan cara penelitian kuantitatif. deskriptif dengan pendekatan studi cross sectional. Alat ukur yang digunakan dalam proses penelitian ini adalah kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Analisa basil akan dilakukan dengan menggunakan analisis univariat, bivariat dan diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan terdapatnya ketidakpuasan dalam penilaian pasien instalasi farmasi pada pelayanan yang telah diberikan yaitu 72% responden menyatakan tidak puas sedangkan hanya 28% responden menyatakan puas. Hal ini sesuai dengan basil dari pengamatan awal dari peneliti dimana ketidakpuasan pada pelayanan pasien instalasi farmasi dikarenakan lamanya waktu tunggu pada resep racikan pada jam sibuk, tidak jelasnya sistem antrian yang ada, mahal nya harga obat, dan kurang nyamannya situasi di ruang tunggu. Dari sisi lima dimensi mutu pelayanan (tangible, reliable, responsiveness, assurance dan emphaty) ketidak puasan mendominasi semua lini dimensi . mutu pelayanan, sedangkan kepuasan tertinggi hanya terdapat pada dimensi responsiveness dimana 43% responden menyatakan puas. Dari sisi kemaknaan terdapat hubungan antar umur responden dengan kepuasan pelayanan di instalasi farmasi pada dimensi tangibledan dimensi emphaty.

Beberapa hal yang perlu disarankan seperti meningkatkan fasilitas yang ada, memberikan training yang diteruskan dengan individual performance appraisal, simplifikasi prosedur yang ada, meningkatkan koordinasi internal yang baik dan diteruskan dengan mengkomunikasikan kepada pasien agar gap antara standar yang diterapkan oleh manajemen dengan harapan dari diminimalisasikan agar dalam menyampaikan pelayanan tidak terjadinya ketidakpuasan.