

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan. Upaya pemenuhan kepuasan harus menyeluruh kepada semua pasien baik JKN maupun Non JKN yang telah mendapatkan pelayanan instalasi farmasi rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi perbandingan kepuasan pasien JKN dan Non JKN terhadap pelayanan instalasi farmasi rawat jalan di Rumah Sakit Condong Catur.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik menggunakan rancangan *cross sectional*. Sampel penelitian yaitu pasien atau keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit. Jumlah sampel sebanyak 100 responden (50 JKN dan 50 Non JKN) yang diambil secara *consecutive sampling*. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan statistik uji *Chi-square* secara komputersasi untuk menentukan ada tidaknya perbandingan tingkat kepuasan pasien JKN dan Non JKN terhadap pelayanan instalasi farmasi rawat jalan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 94% pasien JKN dan 88% pasien Non JKN menyatakan puas terhadap pelayanan instalasi farmasi rawat jalan di Rumah Sakit Condong Catur. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh *p value* sebesar 0,487 yang menunjukkan tidak ada perbandingan kepuasan antara pasien JKN dan Non JKN terhadap pelayanan instalasi farmasi rawat jalan di RS Condong Catur.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, RS Condong Catur, Instalasi Farmasi Rawat Jalan, Peserta JKN dan Non JKN.

ABSTRAC

Patient satisfaction measurement results of patients to health services by comparing what is expected. Efforts to fulfill satisfaction must be carried out comprehensively for all JKN and Non-JKN patients who receive services at the Outpatient Pharmacy Installation. This study aims to see the satisfaction of JKN and non-JKN patient satisfaction outpatient pharmacy services at Condong Catur Hospital.

This study was an analytic observational study with a cross-sectional design. The research samples were patients or their families of patients who received services at the hospital pharmacy installation. The number of samples was 100 respondents (50 JKN and 50 Non-JKN) who were taken by consecutive sampling. This study uses a questionnaire as a data collection tool. The data obtained were analyzed using a computerized Chi-square test statistic to determine whether or not the JKN and Non-JKN patient satisfaction levels were compared to outpatient pharmacy services at Condong Catur Hospital Yogyakarta.

The results showed that 94% of JKN patients and 88% of non-JKN patients expressed their satisfaction with the pharmacy installation services at Condong Catur Hospital. Based on the statistical test results obtained *p-value* 0.487 which indicates there is no satisfaction between JKN and non-JKN patients with outpatient pharmacy services at the Condong Catur Regional Hospital.

Keywords: Patient Satisfaction, Condong Chatur Hospital, Outpatient Pharmacy Installation, JKN and Non-JKN Participants.

