

## Analisis kepuasan pengunjung terhadap mutu layanan obat di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto tahun 2002

I Gede Made Wirabrata, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73143&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dan dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian. Salah satu bentuk dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit adalah pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit atau IFRS. Pelayanan ini berupa pelayanan obat kepada pengunjung (pasien atau siapa saja yang membawa resep di IFRS). Layanan obat perlu mendapatkan perhatian serius, karena penting dalam menilai hasil (outcome) yang telah rumah sakit berikan kepada pengunjungnya.

Salah satu cara menilai outcome rumah sakit adalah dengan survei kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung merupakan salah satu indikator mutu layanan yang diberikan rumah sakit, khususnya mutu layanan obat di instalasi farmasi rumah sakit. Kepuasan pengunjung rumah sakit, dalam hal ini baik kepuasan pasien sendiri, maupun kepuasan keluarga pasien dapat memberikan dampak bagi rumah sakit, khususnya bagi manajemen rumah sakit dalam rangka pengembangan rumah sakit. Tingginya tingkat kepuasan pengunjung dapat dijadikan salah satu strategi promosi rumah sakit, dan atau sebaliknya, yaitu citra rumah sakit menjadi tidak baik, apabila tingkat kepuasan pengunjung rendah.

Metode yang digunakan dalam penelitian survei kepuasan ini adalah Metode Servqual (Service Quality). Metode ini meliputi lima dimensi mutu layanan, yakni: 1) Tangibles, 2) Reliability, 3) Responsiveness, 4) Assurance, dan 5) Empathy.

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional atau Metode Potong Lintang, untuk melihat gambaran dan hubungan karakteristik pengunjung dengan tingkat kepuasan terhadap mutu layanan obat di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto Tahun 2002. Lokasi penelitian mencakup empat IFRS, yaitu: 1) Instalasi Farmasi Dinas, 2) Pelayanan Kesehatan Masyarakat Umum I atau PKM I atau PKM Pusat, 3) Pelayanan Kesehatan Masyarakat Umum II atau PKM II atau PKM Pavilyun Kartika, dan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Umum III.

Gambaran kepuasan responden hasil penelitian adalah lebih banyak responden merasa tidak puas daripada merasa puas atas layanan obat di RSPAD-GS; pada instalasi farmasi Dinas, lebih banyak responden merasa tidak puas daripada merasa puas; pada PKM I, lebih banyak responden merasa tidak puas daripada merasa puas; pada PKM II lebih banyak responden merasa puas daripada merasa tidak puas; dan pada PKM III, lebih banyak responden merasa puas daripada merasa tidak puas.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan saran yang sangat baik bagi manajemen RSPAD-GS, yaitu Direktur RSPAD-GS dalam membuat kebijakan rumah sakit dalam rangka meningkatkan mutu layanan kesehatan di lingkungan Angkatan Darat.

<hr><i>Hospital is a health infrastructure which serves facilities for health services and health research. One of the services is the Pharmacy Service at Pharmacy Installation in the hospital that receives prescription from every patient. This service is very important to know about the hospital service quality.

One of the methodologies to assess this quality by using a survey technique of customer satisfaction.

Customer satisfaction is one of the quality indicators for predicting the hospital services that already given. Customer satisfaction, in this case not only for the patient itself but also for the patients? family, could give an effect to the hospital. Specially for hospital management in developing program. The higher index in the customer satisfaction can be based for advertising strategy, or the opposite.

In this research the methodology that has been used is Service Quality Method. This method includes 5 (five) dimension, as we mentioned below: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurances and Empathy.

The research framework that used in this thesis is Cross Sectional Approach, to see the relation between visitors of the hospital with customer satisfaction and also quality service at Army Hospital Center of Gatot Soebroto in 2002. Research took places at 4 (four) different area, like Instalasi Farmasi Dinas, Pelayanan Kesehatan Masyarakat Umum I, Pelayanan Kesehatan Masyarakat Umum II and Pelayanan Masyarakat Umum III.

The research result shows that customer is more dissatisfaction than satisfaction. We can see more details: at Instalasi Farmasi Dinas, customer more dissatisfaction than satisfaction; PKM I has the same result. But for the last II (two) sample places (PKM II and PKM III) showed that customer more satisfaction than dissatisfaction.

At the end, this research result can become a good input to the hospital management in making a policy to increasing the hospital quality in the future.</i>