

EVALUASI KEPUASAN LAMA PELAYANAN FARMASI BPJS DIRS PETROKIMIA GRESIK

ETIK WINARIATI

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk mengetahui kualitas pelayanan rumah sakit berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Salah satu pelayanan rumah sakit yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan farmasi terkait waktu tunggu pelayanan obat. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi BPJS di RS Petrokimia Gresik. Metode pengumpulan data adalah observasi lapangan dengan instrumen penelitian berupa kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat belum memenuhi standar yaitu pelayanan obat non racikan 79,66% tidak memenuhi standar (lebih dari 30 menit), sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan 77,78% tidak memenuhi standar (lebih dari 60 menit). Selain itu, tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi RS Petrokimia Gresik secara keseluruhan adalah cukup puas dengan nilai 2,78.

Kata kunci: kepuasan, pelayanan farmasi, waktu tunggu