

ABSTRAK

Nama : Gilang Pratama
Program Studi : Farmasi S1
Judul : “Tingkat Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Pasar Minggu”

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Peran penting rumah sakit dalam meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat tidak dapat dipungkiri akan ada persaingan antara rumah sakit milik pemerintah dan rumah sakit milik swasta. Saat ini, semua rumah sakit berlomba lomba menarik konsumen agar menggunakan pelayanan jasanya. Kepuasan konsumen ataupun pasien menjadi salah satu tolak ukur dalam tujuan penelitian ini untuk mengetahui demografi dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dan diukur menggunakan metode analisis SERVQUAL. jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian non-eksperimental dengan metode deskriptif observasional. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih dibawah harapannya, hal ini terlihat dari hasil analisis SERVQUAL berdasarkan Gap (kesenjangan) yang didapatkan. Dengan hasil gap terbesar negatif pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) -0.59, lalu wujud nyata (*tangible*) -0.54, kehandalan (*reliability*) -0.50, Jaminan (*assurance*) -0.49, dan kepedulian (*empahy*) -0.48.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Rumah sakit, SERVQUAL

ABSTRACT

Name : Gilang Pratama
Study Program : Pharmacy S1
Title : "Outpatient Satisfaction Level of Pharmaceutical Service at Pasar Minggu Regional Hospital".

A hospital is a health service institution that provides comprehensive individual health services and provides inpatient, outpatient and emergency services. The important role of hospitals in improving public health cannot be denied that there will be competition between government-owned hospitals and private hospitals. Currently, all hospitals are competing to attract consumers to use their services. Consumer or patient satisfaction is one of the benchmarks in the purpose of this study to determine the demographics and level of patient satisfaction with pharmaceutical services and is measured using the SERVQUAL analysis method. The type of research used is non-experimental research with a descriptive observational method. The results of this study indicate that patient satisfaction is still below expectations, this can be seen from the results of the SERVQUAL analysis based on the Gap (gap) obtained. With the largest negative gap results in the responsiveness dimension -0.59, then tangible -0.54, reliability -0.50, assurance -0.49, and empathy -0.48.

Keywords: Hospital, Patient Satisfaction, SERVQUAL