

ABSTRAK

Nama : Mohammad Bagus Nur Rohim
Program Studi : S1 Farmasi
Judul : Analisis Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Berdasarkan Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Annisa Citeureup

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang dilakukan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil terapi yang pasti dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien. rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang absurd dan hasilnya akan sangat bervariasi karena pada dasarnya sangat bergantung kepada masing-masing persepsi individu. Kepuasan pasien akan terpenuhi jika pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan harapan mereka. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Berdasarkan Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Annisa Citeureup. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan analisis yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan instrument penelitian berupa kuisioner. Pengambilan data dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dan menggunakan 105 responden rawat inap. Data yang diperoleh dihitung dengan metode *servqual*. Hasil penelitian Berdasarkan gap (kesenjangan) didapatkan gap terbesar pada dimensi wujud nyata (*Tangible*) dan jaminan (*Assurance*) 0,38, kehandalan (*Realibility*) 0,33, ketanggapan (*Responsivenes*) 0,27, Kepedulian (*Emphaty*) 0,21. tidak ada perbedaan antar dimensi, dan semua dimensi mendapat skor positif (sangat memuaskan).

Kata kunci :
Kepuasan Pasien, Rumah Sakit, Servqual

ABSTRACT

Name : Mohammad Bagus Nur Rohim
Study Program : S1 Pharmacy
Title : Analysis of Inpatient Unit Patient Satisfaction Based on
Pharmaceutical Services at Annisa Citeureup Hospital

Pharmaceutical services are services that are carried out directly and are responsible for patients, related to pharmaceutical preparations to achieve definite therapeutic results in improving the patient's quality of life. Hospital is a health service institution that organizes complete individual health services that provide inpatient, outpatient and emergency services. Patient satisfaction is an absurd thing and the results will vary greatly because basically it really depends on each individual's perception. Patient satisfaction will be fulfilled if the services performed are in accordance with their expectations. The purpose of this study was to analyze patient satisfaction in the inpatient unit based on pharmaceutical services at Annisa Citeureup Hospital. This research is a quantitative research with the analytical design used, namely the descriptive method with a research instrument in the form of a questionnaire. Data collection was carried out using purposive sampling technique and using 105 inpatient respondents. The data obtained is calculated using the servqual method. Research results Based on the gap, the largest gap is obtained in the Tangible and Assurance dimensions of 0.38, Reliability 0.33, Responsiveness 0.27, Empathy 0.21. there was no difference between dimensions, and all dimensions scored positive (very satisfactory).

Keywords:

Patient Satisfaction, Hospital, Servqual