

ABSTRAK

Nama : Rikson Lawasa
Program Studi : Farmasi
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RS Sentosa Bogor

Kepuasan pasien merupakan salah satu unsur penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan gambaran perbedaan antara harapan dan kinerja (yang nyata diterima). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni keandalan, jaminan, empati, bukti langsung, dan ketanggapan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RS Sentosa Bogor, dengan desain penelitian Cross Sectional. Teknik pengambilan sampel menggunakan kuesioner terhadap pasien atau keluarga pasien sebanyak 112 sampel yang termasuk dalam kriteria inklusi. Hasil penelitian yang diperoleh adalah tingkat kepuasan pasien pada dimensi keandalan 79,11 %, pada dimensi daya tanggap 78,75 %, pada dimensi jaminan 79,36 %, pada dimensi empati 81,57 % pada dimensi bukti langsung 78,39 %. Hasil rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit sentosa bogor adalah 79,44 %.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, RS Sentosa Bogor

ABSTRACT

Name : Rikson Lawasa
Study Program : Pharmacy
Tittle : Outpatient Statisfaction Levels With Pharmaceutical Services At The Pharmacy Installation of Sentosa Hospital, Bogor.

Patient satisfaction is one of the important elements that must be considered in health services. Patient satisfaction is a picture of the difference between expectations and performance (which is actually accepted). The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services based on five dimensions of service quality, namely reliability, assurance, empathy, direct evidence, and responsiveness. The type of research used is descriptive research that describes the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of Sentosa Hospital Bogor with a cross sectional research design. The sampling technique used a questionnaire to the patient or patient's family as many as 112 samples included in the inclusion criteria. The results obtained are the level of patient satisfaction on the dimension of reliability 79.11%, on the dimension of responsiveness 78.75%, on the dimension of assurance 79.36%, on the dimension of empathy 81.57% on the dimension of direct evidence 78.39%. The average result of the satisfaction level of outpatients with pharmaceutical services at the pharmacy installation of Sentosa Hospital, Bogor is 79.44%.

Keywords: Patient Satisfaction Level, Pharmaceutical Services, Sentosa Hospital Bogor