

ABSTRAK

Nama : Rikmal Maulana

Program Studi : Farmasi S1

Judul : "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD Jampang Kulon"

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan perorangan yang lengkap dan mengintegrasikan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tidak dapat dipungkiri bahwa rumah sakit berperan penting dalam meningkatkan kondisi kesehatan masyarakat, dan terjadi persaingan antara rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta untuk merebut pangsa pasar. Kepuasan konsumen maupun kepuasan pasien menjadi salah satu tolak ukur untuk mengetahui suatu mutu jasa yang diserahkan oleh instalasi farmasi rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui demografi dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian diukur menggunakan metode analisis *SERVQUAL*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian non-eksperimental dengan metode desain deskriptif observasional. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih dibawah harapannya, hal ini terlihat hasil analisis *SERVQUAL* berdasarkan Gap (kesenjangan) yang didapatkan. Dengan hasil gap terbesar negatif pada dimensi kepedulian (empathy) -0,38, lalu wujud nyata (tangible) -0,21, dan nilai gap positif kehandalan (reliability) 0,11, jaminan (assurance) 0,25, lalu nilai positif yang terakhir pada dimensi ketanggapan (responsiveness) 0,77.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, *SERVQUAL*, Rumah Sakit.

ABSTRACT

Name : Rikmal Maulana

Study Program : Pharmacy S1

Title : “Outpatient Satisfaction Rate of Pharmacy Services at Pharmacy Installations Jampang Kulon Hospital”

The hospital is a complete individual health service institution that integrates inpatient, outpatient, and emergency services. It is undeniable that hospitals play an important role in improving public health conditions, and there is competition between government hospitals and private hospitals for market share. Consumer satisfaction and patient satisfaction become one of the benchmarks to determine the quality of services provided by hospital pharmacy installations. The purpose of this study was to determine the demographics and the level of patient satisfaction with pharmaceutical services measured using the *SERVQUAL* analysis method. The type of research used is non-experimental research with a descriptive observational design 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 gaps obtained. With the results of the largest negative gap on the dimension of caring (empathy) -0.38, then tangible (tangible) -0.21, and a positive gap value of reliability (reliability) 0.11, assurance (assurance) 0.25, then a positive value the last on the dimension of responsiveness (responsiveness) 0.77.

Keywords: Patient Satisfaction, SERVQUAL, Hospital.