

ABSTRAK

Nama : Sabar

Program Studi : Farmasi

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Agung Jakarta Desember 2020

Rumah sakit sebagai salah satu pemberi pelayanan kesehatan, harus peduli dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien agar rumah sakit mengetahui seberapa puas pasien dengan kualitas pelayanan di rumah sakit, tidak terkecuali dalam pelayanan kefarmasian. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui demografi dan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi Rumah Sakit Agung diukur menggunakan metode analisis SERVQUAL. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif analitik dengan desain *cross sectional*. 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 pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) -0.34, kemudian *Responsiveness* (Ketanggapan) -0.21, *Emphaty* (Kepedulian) -0.12, *Tangibles* (Sarana Fisik) -0.04, dan *Assurance* (Jaminan) -0.01.

Kata kunci : Kepuasan pasien, SERVQUAL, Kualitas Pelayanan, Instalasi Farmasi di Rumah Sakit

ABSTRACT

Name : Sabar

Study Program : Pharmacy

Title : Patient Satisfaction Rate with Quality Service of Pharmacy
Installation at Agung Hospital Jakarta in December 2020

The hospital as one of the health service providers, must care about the quality of service provided to patients so that the hospital knows how satisfied the patient is with the quality of service at the hospital, including in pharmaceutical services. The purpose of this study was to determine the demographics and level of patient satisfaction with the quality of service at the pharmacy installation at Agung Hospital measured using the SERVQUAL analysis method. This type of research is a descriptive analytic study with a cross sectional design. The results of this study indicate that the patient's satisfaction is still below expectations, this can be seen from the results of the SERVQUAL analysis based on the gap obtained, with the largest gap in the Reliability dimension -0.34, then Responsiveness -0.21, Emphaty -0.12, Tangibles -0.04, and Assurance -0.01

Keyword: Patient Satisfaction, SERVQUAL, Quality Service, Pharmacy
Installation in Hospital