

## ABSTRAK

Nama : Fandy Rezha Setiadi  
Program Studi : Farmasi  
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Balikpapan

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan. Aspek-aspek yang harus terpenuhi untuk menunjang kualitas pelayanan kesehatan antara lain aspek keandalan (*reliability*), aspek empati (*empathy*), aspek ketanggapan (*responsiveness*), aspek jaminan (*assurance*) dan aspek bentuk nyata (*tangibles*). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui demografi, tingkat kepuasan pasien (dengan SERVQUAL) dan hubungan faktor karakteristik pasien terhadap tingkat kepuasan pasien (dengan metode uji *Chi-square*). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian non-eksperimental bersifat deskriptif dengan desain observasi terhadap 106 responden RSUD Balikpapan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih dibawah harapannya, hal ini ditunjukkan dengan analisis SERVQUAL berdasarkan *gap* (kesenjangan) dari kelima dimensi antara tingkat persepsi dengan tingkat ekspektasi terhadap aspek kepuasan pelanggan memiliki nilai  $P-E < 0$ . Dengan hasil *gap* terbesar pada dimensi *tangible* -5,26, *reliability* -3,64, *emphaty* -3,13, *responsiveness* -2,94, dan *assurance* -2,63. Dan hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara umur, jenis kelamin, dan pekerjaan dengan kepuasan pelanggan ( $P\text{-value} > 0,05$ ). Namun terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan kepuasan pelanggan ( $P\text{-value} < 0,05$ ).

Kata Kunci :

Kepuasan, SERVQUAL, *Chi-square*

## ABSTRACT

Name : Fandy Rezha Setiadi  
Major : Pharmacy  
Title : Patient Satisfactory Level of Outpatient of Pharmacy Services in Balikpapan Regional Public Hospital

Public hospital is a public services institution that mostly rely on the development of health science. Five aspects that should be fulfilled to maintain the quality of the services are namely the reliability, empathy, responsiveness, assurance, as well as the tangibles. This research intended to map the demography, patient satisfactory level (using SERVQUAL), and exploring the relation between the patient characteristic factors and the patient satisfactory level (using Chi-square test method). The research was set out as descriptive non-experimental study with an observation design of 106 respondents in Balikpapan Regional Public Hospital. From the deep analysis using abovementioned methods, researcher finds that the patient satisfactory level is still below their expectation. This is indicated by the SERVQUAL analysis based on the gap of the five dimensions between the level of perception and the level of expectations on aspects of customer satisfaction which has a value of P-E <0. Sorted by largest to smallest indicator, tangible shows -5.26, reliability -3.64, empathy -3.13, responsiveness -2.94, while assurance given by -2.63. The results also show that there is no significant correlation between patient satisfactory level with several variables such as age, gender, and occupation (P-value > 0.05). However, the results show that there is significant correlation between education with patient satisfactory level (P-value < 0.05).

Keywords: Satisfaction, SERVQUAL, *Chi-square*