

ABSTRAK

Nama : Shella Nilambumala
Program Studi : Farmasi
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok.

Rumah sakit merupakan industri kesehatan yang memiliki pertumbuhan pesat. Persaingan diantara rumah sakitpun cukup ketat dalam merebut pangsa pasar. Pelayanan kefarmasian yang baik merupakan pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerationalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui demografi dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian diukur dari Bukti Langsung (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Empati (*empathy*), dan Jaminan (*assurance*). Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan gambaran karakteristik pasien diperoleh hasil : Dari hasil karakteristik pasien rawat jalan diperoleh hasil berdasarkan jenis kelamin perempuan adalah 68 orang dengan persentase 64,2% dengan rentang usia 26 - 35 tahun sebanyak 33 responden dengan persentasi 31,1%, dalam tingkat pendidikan paling banyak adalah Tamat SMA/SMK sebesar 51,9% (55 responden), jenis pekerjaan paling banyak adalah Ibu Rumah Tangga sebesar 33% (35 responden), dan tingkat penghasilan paling banyak memiliki tingkat penghasilan sedang sebesar (1 – 5 juta) sebanyak 40 responden dengan persentasi 37,7%. Kepuasan berdasarkan dimensi bukti langsung sebesar 80%, dimensi keandalan 76,7%, dimensi jaminan 86%, dimensi ketanggapan 75,5%, dan dimensi empati 82,3%

Kata kunci:

Kepuasan pasien, Pelayanan Kefarmasian, Rumah Sakit

ABSTRACT

Name : *Shella Nilambumala*

Study Program : *Pharmacy*

Title : *Level of Outpatient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Grha Permata Hospital, Depok.*

The hospital is a health industry that has a rapid growth. Competition among hospitals is quite tight in capturing market share. Good pharmaceutical services are services that are directly oriented in the process of drug use aimed at ensuring the safety, effectiveness and rationality of drug use by applying science and functions in patient care. The purpose of this study was to determine the demographics and level of patient satisfaction with pharmaceutical services measured from tangible, reliability, responsiveness, empathy, and assurance. This research is a descriptive study, used to determine the level of patient satisfaction with the quality of pharmacy services in hospitals. The results showed an overview of patient characteristics obtained results: From the results of the characteristics of outpatients obtained results based on female sex are 68 people with a percentage of 64.2% with an age range of 26-35 years as many as 33 respondents with a percentage of 31.1%, in most education levels are High School / Vocational High School graduates of 51 , 9% (55 respondents), the most types of work were Housewives by 33% (35 respondents), and the highest income level had a moderate income level of (1-5 million) of 40 respondents with a percentage of 37.7%. Satisfaction based on the direct evidence dimension is 80%, the reliability dimension is 76.7%, the assurance dimension is 86%, the responsiveness dimension is 75.5%, and the empathy dimension is 82.3%

Keywords:

Patient satisfaction, Pharmaceutical Services, Hospital