

ABSTRAK

Nama : Tria Putri Utami
Program Studi : Farmasi
Judul : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan
Kefarmasian Salah Satu Rumah Sakit di Jakarta Selatan

Di zaman modern sekarang ini, masalah kesehatan menjadi kebutuhan yang utama bagi masyarakat dunia. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian salah satu rumah sakit di Jakarta Selatan. metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode survei yang bersifat deskriptif dengan cara memjberikan kuesioner yang ditujukan kepada pasien atau keluarga pasien rawat jalan yang mengambil obat di instalasi kefarmasian rumah sakit x Jakarta Selatan. Penelitian ini dilakukan pada bulan januari 2019, dengan responden 106 pasien. Hasil penelitian menunjukkan Bahwa pelayanan kesehatan Khususnya di Instalasi Kefarmasian Rumah Sakit X Jakarta Selatan berdasarkan data perdimensi yaitu dimensi kehandalan (92,80%), dimensi ketanggapan (72,31%), dimensi empati (78,10%), dimensi jaminan (86,16%), dan dimensi wujud (76,49%). Didapatkan persentase kepuasan sebesar 81, 07%. Dari hasil ini dikatakan pelayanan kesehatan di rumah sakit x khususnya di instalasi kefarmasian belum memenuhi harapan pasien, sehingga untuk kedepannya diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit

Kata kunci : Kepuasan pasien, Kualitas pelayanan, Pelayanan Rumah sakit

ABSTRACT

Name : Tria Putri Utami
Study Program : Farmasi
Tittle : Patient Satisfaction Review with Pharmacy Services in One Hospital in South Jakarta

In modern times, health problems are a major need for the world community. The intended need is the need to obtain excellent health services. This study was conducted to determine the patient satisfaction with pharmaceutical services in one hospital in South Jakarta. The method used in this study was a descriptive survey method by providing a questionnaire aimed at patients or families of outpatients who took drugs at the pharmacy x hospital installation in South Jakarta. This research was conducted in January 2019, with respondents 106 patients. The results showed that health services, especially in pharmaceutical installations in X Hospital, South Jakarta, were based on data dimensions, namely reliability dimensions (92.80%), responsive dimensions (72.31%), empathy dimensions (78.10%), guarantee dimensions (86.16%), and appearance dimensions (76.49%). The percentage of satisfaction is 81.07%. From these results it is said that health services in hospitals x especially in pharmaceutical installations have not met the expectations of patients, so that in the future it is expected to improve the quality of hospital services.

Keyword : *Customer satisfaction, Service quality, Hospital services*