

ABSTRAK

Nama : Nurinda Tamala

Program studi : Farmasi

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan
Kefarmasian Instalasi Farmasi Rumah Sakit di RSUD Kab.

Tangerang Periode November – Desember 2018

Pelayanan farmasi merupakan suatu pelaksanaan yang fungsinya terorganisir, terstruktur meliputi pelayanan langsung sehari – hari yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan yang ada dilaksanakan secara utuh dan lebih fokus atau berorientasi kepada pasien dalam hal penyembuhan dan juga penyediaan obat yang aman dan efektif serta harga obat yang terjangkau oleh semua lapisan masyarakat yang berstatus pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit RSUD Kab. Tangerang. penelitian ini merupakan jenis penelitian *non experimental* dengan desain penelitian *observasional*. Berdasarkan hasil analisis gap (kesesuaian antara harapan dengan keyakinan) tiap dimensi, dapat disimpulkan tingkat kepuasan dari variabel yang paling memuaskan pasien diantara variabel yang ada yaitu variabel yang memiliki tingkat kepuasan terbesar atau gap paling besar yaitu variabel Tangible (0,29), kemudian variabel selanjutnya diikuti variabel Assurance (0,08), variabel Reliability (-0,73), variabel Emphaty (-0,75), dan yang terakhir variabel Responsiveness (-0,99).

Kata kunci :

Tingkat kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian

ABSTRACT

Name : Nurinda Tamala

Study Program : Pharmacy

Title : Outpatient Patient Satisfaction Level Of Pharmacy Installation
Department RSUD Kab. Tangerang. In November Desember
2018

Pharmacy service is an implementation whose function is organized, structured which includes direct daily services that cannot be separated from the existing health service system that is carried out in full and is more focused or patient oriented in terms of healing and also the provision of safe and effective medicines and drug prices affordable for all levels of the patient's status. The purpose of this study was to determine the level of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at the Hospital Pharmacy Installation District Hospital. Attack. This research is a type of non – experimental research with observational research. Based on the results of gap analysis (suitability between expectations and beliefs) of each dimension, it can be concluded that the level of satisfaction of the most satisfying variables among existing variables is the variable that has the greatest satisfaction level or the biggest gap, namely Tangible variable (0.29), then variable then followed by Assurance variable (0.08), Reliability variable (-0.73), Emphaty variable (-0.75), and finally the Responsiveness variable (-0.99).

Keywords : Outpatient, Pharmacy Installation