

ABSTRAK

Nama : M. Azhar Muharam

Program Studi : Farmasi

Judul : “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Marinir Cilandak Jakarta Bulan Desember Tahun 2018”

Rumah sakit merupakan industri kesehatan yang cukup pesat perkembangannya, kepuasan dalam pelayanan kefarmasian adalah salah satu untuk menentukannya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui demografi dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian diukur menggunakan metode analisis SERVQUAL. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian non-eksperimental bersifat deskriptif dengan desain observasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih dibawah harapannya, hal ini ditunjukkan dengan gap (kesenjangan) terbesar pada dimensi kehandalan (realibility) -0,18, lalu ketanggapan (responsiveness) -0,12, kepedulian (emphaty) dengan -0,08, jaminan (assurance) -0,07, dan wujud nyata (tangible) -0,03.

Kata kunci:Kepuasan pasien, *SERVQUAL*, Rumah sakit, Pelayanan kefarmasian

ABSTRACT

Name : M. Azhar Muharam

Study program : Pharmacy

Title : “ Outpatient Satisfaction Rate of Pharmacy Services at Cilandak Marine Hospital Pharmacy Installation in December 2018 “

The hospital is a health industry that is quite rapidly developing, satisfaction in pharmacy services is one to determine it. The purpose of this study was to determine the demographics and level of patient satisfaction with pharmaceutical services measured using the SERVQUAL analysis method. The type of research used is descriptive non-experimental research with observation design. The results of this study indicate that patient satisfaction is still below expectations, this is indicated by the biggest gap in the dimension of reliability -0.18, then responsiveness -0.12, concern (emphaty) with -0, 08, assurance (assurance) -0.07, and tangible (tangible) -0.03.

Keywords: Patient Satisfaction, SERVQUAL, Hospital, Pharmaceutical Services