

ABSTRAK

Nama : Andika Arfiansyah

Program Studi : Farmasi

Judul : “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Klinik Insani Bogor Bulan Juli Tahun 2019”

Klinik merupakan industri kesehatan yang cukup pesat perkembangannya, kepuasan dalam pelayanan kefarmasian adalah salah satu untuk menentukannya. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui demografi dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian diukur dari Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Empati (*empathy*), Bukti Fisik (*tangible*) dan Jaminan (*assurance*). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian non-eksperimental bersifat deskriptif dengan desain observasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pengamatan kepuasan pelayanan di Instalasi Farmasi Klinik Insani Bogor. 4,4% tidak puas; 87,1% puas; dan 8,5% sangat puas dengan pelayanan Instalasi Farmasi Klinik Insani Bogor diukur menggunakan metode *SERVQUAL* dengan bobot kepentingan yang berarti masing-masing dimensi memiliki bobot yang sama.

Kata kunci:Kepuasan pasien, *SERVQUAL*, Klinik, Pelayanan kefarmasian

ABSTRACT

Name : Andika Arfiansyah
Study program : Pharmacy
Title : “ Outpatient Satisfaction Rate of Pharmacy Services at Bogor Marine Hospital Clinic Pharmacy Installation in July 2019 “

Clinic is a health industry that is quite rapidly developing, satisfaction in pharmaceutical services is one of the determinants. Pharmaceutical Services is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the quality of life of patients. The purpose of this study was to determine the demographics and level of patient satisfaction with pharmaceutical services measured by *reliability, responsiveness, empathy, tangible* and *assurance*. This type of research is a descriptive non-experimental research with an observational design. The results of this study indicate observations of service satisfaction in the Insani Clinic Pharmacy Installation Bogor. 4.4% are not satisfied; 87.1% satisfied; and 8.5% were very satisfied with Bogor Insani Clinical Pharmacy Installation service measured using the *SERVQUAL* method with importance weighting which means that each dimension has the same weight.

Keywords: Patient satisfaction, SERVQUAL, Clinic, Pharmacy services