

ABSTRAK

Nama : Hikmatur Ramadlani
Program Studi : Farmasi
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada
Periode Agustus – September 2019

Suatu Rumah sakit harus mampu memberikan suatu kepuasan terhadap para pengguna jasa pelayanan kesehatan. Pelayanan yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya pasien akan merasakecewa atau tidak puas apabila layanan kesehatan yang di perolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. Penelitian ini menggunakan metode observasi (pengamatan) dengan menggunakan alat bantu kuesioner. Sampel dari penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan kefarmasian di bulan Agustus – September 2019 sebanyak 106 orang. Hasil penelitian menyatakan bahwa analisis Gap dimensi yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi secara berturut-turut yaitu *Reliability* 0.25, *Tangible* 0.22, *Responsiveness* 0.18, *Emphaty* 0.11, dan *Assurance* -0.08.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kefarmasian, Tingkat kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Name : Hikmatur Ramadlani
Study Program : Pharmacy
Title :An Analysis of Outpatients Satisfaction Level in
Pharmaceutical Services on Bhineka Bakti Husada Hospital
Period August – September 2019

Hospital should give some satisfaction for everyone's who use health services. The unoptimal services will give rise to dissatisfaction for patient. Patient will feel satisfied if every services that they get same or more than that they needs and otherwise, patient will disappointed or unsatisfied if health services that they get no in accordance with they needs. The purpose of this analysis to know about Outpatients Satisfaction Level in Pharmaceutical Services on Bhineka Bakti Husada Hospital. This study uses the method of observation and using a questionnaire. The sample of this study were 106 outpatients who received pharmaceutical services in August-September 2019. The result of the study stated that the GAP analysis, dimension that have the highest level in a row is Reliability 0.25, Tangible 0.22, Responsiveness 0.18, Emphaty 0.11 and Assurance -0.08.

Keywords : Quality of Services, Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction Level