

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi
Skripsi, Agustus 2020
Umiyatul Fahrini
(050218A238)

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT**

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi karena pada dasarnya sangat tergantung kepada masing-masing persepsi individu. bila rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas. Ketidakpuasan pasien tersebut mengakibatkan pasien memilih untuk menggunakan jasa pesaing sehingga perlu adanya perbaikan dimana perbaikan tersebut pada dasarnya tertuju pada kualitas pelayanan karena kepuasan pasien erat kaitannya dengan kualitas. Tujuan penelitian untuk mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi Rumah Sakit melalui analisis berbagai hasil penelitian terkait.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode meta analisis dengan menggabungkan hasil penelitian dari 5 (lima) jurnal yang terdiri atas 4 (empat) jurnal nasional dan 1 (satu) jurnal internasional.

Hasil: Hasil review artikel dari kelima jurnal menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (Reability), ketanggapan (Responsiveness), keyakinan (Assurance), penampilan (Tangible), dan Empati (Emphaty). Menunjukkan bahwa rata-rata persentase kepuasan responden sebesar 67,83%.

Simpulan: Secara keseluruhan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, mutu pelayanan kesehatan, rawat jalan

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program
Final Project, August 2020
Umiyatul fahrini
(050218A238)

**THE LEVEL OF OUTPATIENT SATISFACTION TO PHARMACEUTICAL
INSTALLATION SERVICE QUALITY IN HOSPITAL**

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is an abstract thing and the results vary widely because basically it depends on each individual's perception. If the hospital provides services that are not in accordance with the patient's expectations, the patient will feel dissatisfied. The patient's dissatisfaction causes the patient to choose to use the services of a competitor so that there is a need for improvement where the improvement is basically aimed at service quality because patient satisfaction is closely related to quality. The research objective was to obtain an overview of the level of outpatient satisfaction with the quality of service in the hospital pharmacy through analysis of various related research results.

Methods: This study uses a meta-analysis method by combining the results of research from 5 (five) journals consisting of 4 (four) national journals and 1 (one) international journal.

Results: The results of review articles from the five journals use five dimensions of service quality, reliability, responsiveness, assurance, tangible and empathy. It shows that the average percentage of respondent satisfaction is 67.83%.

Conclusion: Overall, the patient was satisfied with the services provided.

Keywords: Patient satisfaction, quality of health services, outpatient care