

**Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Juni 2021
Muhaimin Ansar Pratama
050117A069**

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

ABSTRAK

Latar Belakang: IFRS merupakan suatu unit di rumah sakit yang menyelenggarakan pekerjaan kefarmasian dibawah pimpinan apoteker. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui gambaran mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di IFRS serta mengetahui tingkat kepuasan yang dilihat dari 5 dimensi

Metode: Penelitian ini menggunakan metode review artikel dan dilakukan pengambilan kesimpulan penelitian dari yang dilihat dari 5 dimensi.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan dimensi kepuasan pelayanan kefarmasian di IFRS luar negeri tingkat kepuasan pasien sudah terpenuhi dikarenakan keseluruhan nilai dimensi yang didapatkan berindeks positif dibandingkan dengan pelayanan di IFRS Indonesia tingkat kepuasan pasien belum terpenuhi dikarenakan nilai keseluruhan dari dimensi berindeks negatif.

Simpulan: Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di IFRS luar negeri tingkat kepuasan pasien sudah terpenuhi dan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di IFRS Indonesia kepuasan pasien belum terpenuhi.

Kata Kunci: *IFRS, Dimensi Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien*

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Departement, Faculty of Health
Thesis, June 2021
Muhaimin Ansar Pratama
050117A069

OUTPATIENT SATISFACTION ANALYSIS OF SERVIS QUALITY IN HOSPITAL PHARMACY DEPARTMENT

ABSTRACT

Background: IFRS is a unit located in a hospital which is a pharmaceutical facility under the leadership of a pharmacist. The purpose of the study is to find out the description of the level of customer satisfaction with the quality of services provided in IFRS and to know the level of satisfaction seen from 5 dimensions.

Methods: This study used an article review method and conclusions were drawn from 5 indexed journals about patient satisfaction in IFRS.

Results: The results show that the dimensions of satisfaction with pharmaceutical services at IFRS abroad have met the level of patient satisfaction because the overall value of the dimensions obtained has a positive index compared to services at IFRS Indonesia. The level of patient satisfaction has not been met because the overall value of the dimensions has a negative index.

Conclusion: The level of patient satisfaction with the quality of services provided at IFRS abroad, patients feel satisfied and the level of patient satisfaction with the quality of services provided at IFRS Indonesia patient satisfaction has not been met.

Keywords: *IFRS, Dimensions of Service Quality, Patient Satisfaction*