

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan
Skripsi, februari 2020
Nita Sukma
050116A068

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI WIRA
TAMTAMA SEMARANG**

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan kefarmasian adalah bagian yang tidak dapat terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Pelayanan yang berkualitas dilihat dari pelayanan yang diberikan mampu memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan. Dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian perlu dilakukan evaluasi dengan menilai kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan instrument penelitian kuesioner. Pengambilan data dilakukan secara *purposive sampling* dan didapatkan sampel sebanyak 100 orang. Data yang diperoleh diolah menggunakan metode *Service Quality* kemudian digambarkan dengan diagram kartesius untuk mencari hasil dari analisis kepuasan pasien

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai gap dimensi *responsiveness* (ketanggapan) sebesar 1,24 termasuk kategori puas, dimensi *reliability* (kehandalan) sebesar 1,27 termasuk kategori puas, dimensi *assurance* (jaminan kepastian) sebesar 0,80 termasuk dalam kategori cukup puas, dimensi *tangible* (wujud nyata) sebesar 1,38 termasuk dalam kategori puas dan dimensi *emphaty* (perhatian) sebesar 1,21 termasuk dalam kategori puas.

Simpulan : Kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang dikategorikan puas dengan nilai rata-rata kenyataan 4,57, nilai rata-rata harapan 3,39, dan nilai rata-rata gap 1,18.

Kata kunci : Tingkat kepuasan, *SERVQUAL*, Diagram Kartesius

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program, Faculty of Health Sciences
Final Project, February 2020
Nita sukma
05016A068

ANALYSIS OF SATISFACTION LEVEL OF PHARMACEUTICAL SERVICES IN INPATIENTS INSTALLATION OF BHAKTI WIRA TAMTAMA HOSPITAL SEMARANG

ABSTRACT

Background: Pharmaceutical services is inseparable part of the health care system in the hospital. Quality service are able to satisfy every service user. In improving pharmaceutical services, the evaluation of patients satisfaction's assessment is needed. The purpose of this study is to analyze the level of patient satisfaction with the services of pharmacy at the Bhakti Wira Tamtama Hospital Semarang.

Methods: This study is a quantitative study using questionnaire research instrument. Data were collected by purposive sampling and sample of 100 people. The data were processed using *Service Quality* method then described by Cartesian diagram to determine the results of patient satisfaction analysis.

Results: The results showed that value of gap the dimension of responsiveness with 1.24 in satisfied category, the dimensions of reliability with 1,27 in satisfied category, the dimensions of assurance with 0.80 was included in quite satisfied category, tangible dimension with 1.38 was included in the satisfied category and empathy dimensions 1,21 included in the satisfied category.

Conclusion: The quality of service at the Pharmacy installation in Bhakti Wira Tamtama Hospital Semarang was in satisfied category with an average value of 4.57, the expectation average value 3.39, and the average value of GAP 1.18.

Keywords :Satisfaction Level, SERVQUAL, Cartesian Diagram