

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan
Skripsi, Februari 2020
Nadia Rizqi Rahmawati
050116A066

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

ABSTRAK

Latar belakang : Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit tertentu. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan analisis yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan instrumen penelitian yang digunakan berupa kuisioner. Pengambilan data dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dan menggunakan 100 responden.

Data yang diperoleh dihitung menggunakan metode *servqual* dan dipetakan kedalam diagram kartesius

Hasil : hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai gap dimensi perhatian (*Emphaty*) sebesar 1,24 (puas), dimensi bukti langsung (*Tangible*) sebesar 1,15 (puas), dimensi jaminan (*Assurance*) sebesar 1,03 (puas), dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) sebesar 0,99 (puas) dan dimensi kehandalan (*Reliability*) sebesar 0,97 (puas).

Simpulan : Kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang dikategorikan puas dengan nilai rata-rata kenyataan 4,50 dan harapan 3,42.

Kata kunci : kepuasan, *servqual*, diagram kartesius

Universitas Ngudi Waluyo
Pharmacy Study Program, Faculty of Health Sciences
Final Assignment, February 2020
Nadia Rizqi Rahmawati
050116A066

THE ANALYSIS SATISFACTION OF PHARMACY SERVICES TO OUTPATIENTS IN RS BHAKTI WIRA TAMTAMA SEMARANG

ABSTRACT

Background: Consumer's satisfaction is a response of a customer or a service user toward any provided services. Consumer's satisfaction or patient's satisfaction can be regarded as a benchmark to determine the quality of services provided by the Pharmacy installation in a hospital. The purpose of this study was to analyze the level of satisfaction toward the services of pharmacy for outpatients at Bhakti Wira Tamtama Hospital Semarang

Method: This research was a quantitative research design. The method of analysis used descriptive research while the instrument used the form of questionnaires. Data were collected by using purposive sampling technique to 100 respondents. The data obtained were calculated by using the method of *servqual* and diagram kartesius to describe.

Results: The research showed that patient satisfaction is seen from empathy dimension is satisfied (1,24), Tangible is 1.15 (satisfied), Assurance 1.03 (satisfied), responsiveness 0.99 (satisfied) and reliability 0.97 (satisfied)

Conclusion: The quality of the pharmacy servent categorized as satisfied, the average reality value of 4.50 is higher than the expectation value 3.42.

Keywords : Satisfaction, *servqual*, diagram kartesius