

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan
Skripsi Agustus, 2020
Pandu EkoHadmojo
050218A176

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT

ABSTRAK

Latar Belakang : Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan, kepuasan pasien adalah perasaan senang dan kecewa pasien sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dengan harapan.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian yang ditinjau dari dimensi tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit

Metode : Penelitian yang digunakan adalah metode studi literatur. Data yang digunakan adalah data sekunder, yang diperoleh dari artikel hasil penelitian

Hasil : Artikel pertama menunjukkan kepuasan pasien yang signifikan yakni pada kehandalan (*realibility*) dengan nilai 0,833 dan jaminan (*assurance*) dengan nilai 0,765, lalu pada artikel kedua menunjukkan kepuasan pasien paling tertinggi yakni pada kehandalan (*realibility*) dengan nilai 91,8%, artikel ketiga menunjukkan kepuasan pasien paling tertinggi yakni pada bukti fisik (*tangible*) dengan nilai 88%, artikel keempat menunjukkan kepuasan pasien paling tertinggi yakni pada empati (*emphaty*) dengan nilai 93%, dan artikel kelima menunjukkan kepuasan pasien paling tertinggi yakni pada jaminan (*assurance*) dan daya tanggap (*responsiveness*) dengan nilai 2,9

Kesimpulan : 5 dimensi diantaranya tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sangat berpengaruh terhadap kriteria penilaian pasien rawat jalan di rumah sakit

Kata kunci : Rumah sakit, pasien rawat jalan, kepuasan, kefarmasian

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program, Faculty of Health Sciences
Thesis August, 2020
Pandu EkoHadmojo
050218A176

OUTPATIENT SATISFACTION WITH PHARMACY SERVICES IN HOSPITALS

ABSTRACT

Background: Hospitals have a wide range of health services that can be exceeded to maintain patient loyalty. One type of health service that exists in the hospital is outpatient services, satisfaction is the feeling of pleasure and disappointment of the patient as a result of the comparison between the achievements felt and the expectations.

Purpose : This research aims to determine the effect of pharmaceutical service quality reviewed from the dimensions of physical appearance, reliability, responsiveness, assurance and empathy to the satisfaction of outpatients in hospitals

Method : The research used was literature study method. The data used are secondary data, obtained from research articles

Result : The first article showed significant patient satisfaction in *reliability* with a value of 0.833 and assurance with a value of 0.765, then in the second article showed the highest patient satisfaction in reliability with a score of 91.8%, the third article showed the highest patient satisfaction in tangible with a score of 88%, the fourth article showed the highest patient satisfaction in empathy (emphaty) with a score of 93%, and the fifth article showed the highest patient satisfaction namely on assurance and responsiveness with a score of 2.9

Conclusion: 5 dimensions including physical appearance, reliability, responsiveness, assurance and empathy greatly affect the scoring criteria of outpatient in hospitals

Keywords : Hospital, outpatient, satisfaction, pharmaceutical