

INTISARI

SUDARMASTUTI, 2018, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FARMASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PURWODININGRATAN.

Pelayanan yang berkualitas atau memuaskan bila pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Metode SERQUAL merupakan metode yang paling banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya kepuasan pasien di puskesmas Purwodiningratan.

Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan teknik purposive sampling sebanyak 264 responden di Puskesmas Purwodiningratan. Data dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati di analisis dengan analisis regresi linier sederhana dan berganda.

Hasil penelitian didapatkan bahwa secara parsial jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Secara stimulan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan pengaruh dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien sebesar 2,9 % serta selebihnya dimungkinkan karena responden asal dan tidak serius dalam menjawab kuesioner dan juga hanya bersifat ingin menyenangkan bagi pihak peneliti.

Kata kunci: kualitas pelayanan farmasi, kepuasan pasien

ABSTRACT

SUDARMASTUTI, 2018, EFFECT OF QUALITY PHARMACEUTICAL SERVICE ON PATIENT SATISFACTION IN PURWODININGRATAN'S PUSKESMAS

The Quality service said satisfaction if the service can reach daily needs and expectations of the community. SERQUAL method is the most method to measure patient satisfaction. The purpose of this study is to determine the percentage of patient satisfaction at Purwodiningratan's puskesmas.

This research doing by survey with purposive sampling technique as much as 264 respondents in Purwodiningratan's Puskesmas. The source research obtained from physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy with simple linear regression analysis.

The result of this research shows that partially, the guarantee has a significant effect on patient satisfaction, while physical evidence, reliability, responsiveness, and empathy have no effect on patient satisfaction. In addition, the physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have significant effect on patient satisfaction, while the influence of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on patient satisfaction of 2.9% and 97.1% explained by other variables that have not been known because outside the study.

Keywords: quality of pharmacy service, patient satisfaction