

INTISARI

TATAG, Y. 2018, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FARMASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESKESMAS BANYUANYAR TAHUN 2018, KTI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Pengertian atau definisi kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Secara obyektif kualitas menurut Juran (Yamit,1996) adalah suatu standar khusus dikemampuannya, kinerja, kendalanya, kemudahan pemeliharanya dan karakteristiknya dapat di ukur Goestch Dvis (2005) membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang memenuhi atau melebihi harapan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode purposive sampling. Jenis data yang dikumpulkan diperoleh dari pasien atau keluarga pasien dengan menggunakan kuesioner.

Dari hasil penelitian ini dapat di simpulkan bahwa pelayanan Puskesmas Banyuanyar dan farmasinya sudah sesuai dengan harapan pasien. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien.

Kata kunci : Kualitas Kepuasan Purposive Sampling, Puskesmas.

ABSTRACT

Tatag, Y. 2018, EFFECT OF QUALITY OF PHARMACEUTICAL SERVICE TO PATISSENER SATISFACTION OF BANYUANYAR PESENCE IN 2018, KTI, PHARMACEUTICAL FACULTY, UNIVERSITY OF FAITH BUDI, SURAKARTA.

Understanding or definition of quality can be different meaning for everyone, because the quality has many criteria and very dependent on the context. Objectively the quality according to Juran (Yamit, 1996) is a special standard in its performance, its constraints, its ease of maintenance and its characteristics can be measured. Goestch Dvis (2005) makes the definition of a broader range of qualities, that is, quality is a dynamic condition that satisfies or exceeds hope.

The method used in this research is purposive sampling method. The type of data collected is obtained from patient or patient's family by using questionnaire.

From the results of this study can be concluded that the service Puskesmas Banyuanyar and pharmacy is in accordance with patient expectations. Quality of service affects patient satisfaction.

Keywords: Quality of Purposive Sampling Satisfaction, Puskesmas.