

INTISARI

RIMAWATI, Y.A., 2014 ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI APOTEK PUSKESMAS TIRTOMOYO APRIL 2014. SKRIPSI. FAKULTAS FARMASI. UNIVERSITAS SETIA BUDI. SURAKARTA.

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Indikator utama keberhasilan pelayanan adalah kepuasan pasien pengguna pelayanan farmasi. Fokus utama dalam pelayanan meliputi 6 dimensi penilaian yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan komunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan komunikasi terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tirtomoyo secara parsial dan secara simultan, dan mengetahui pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif untuk mengkaji hipotesis yang ada. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien anak-anak, dewasa dan orang tua yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tirtomoyo dengan pengambilan sampel menggunakan *purpasive sampling*. Analisis data menggunakan uji regresi sederhana dan berganda dengan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial bukti fisik, empati dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien sedangkan kehandalan, daya tanggap dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tirtomoyo sedangkan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tirtomoyo. Besarnya variabel kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tirtomoyo dapat ditentukan oleh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan komunikasi sebesar 35,90%

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan, Puskesmas Tirtomoyo.

ABSTRACT

RIMAWATI, Y.A., 2014 PHARMACEUTICAL ANALYSIS OF SERVICE QUALITY SATISFACTION IN OUTPATIENT PHARMACY TIRTOMOYO HEALTH APRIL 2014. THESIS. FACULTY OF PHARMACY. UNIVERSITY SETIA BUDI. SURAKARTA.

Health is a fundamental requirement for the community. The need is what makes people feel the need to maintain the health and medical care. The main indicator of success is the satisfaction of patient care pharmacy services users. The main focus in the service covers six dimensions namely physical evidence assessment, reliability, responsiveness, assurance, empathy and communication. This study aims to investigate the influence of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy and communication on the level of patient satisfaction in health centers and partially Tirtomoyo simultaneously, and determine the influence of these variables on the level of patient satisfaction.

This study is to examine the hypothesis that associative exist. The sample used in this study were pediatric patients, adults and the elderly who who receive pharmacy services at the health center with a sampling Tirtomoyo purposive sampling using sampling. Analysis of the data using the simple and multiple regression with SPSS

The results showed that partially tangibles, empathy and communication significantly influence patient satisfaction while reliability, responsiveness and assurance no significant effect on patient satisfaction in outpatient health center Tirtomoyo while simultaneously significantly influence patient satisfaction in outpatient health center Tirtomoyo. The amount of variable patient satisfaction in outpatient health centers can be determined by variables Tirtomoyo physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy and communication by 35.90%.

Keywords: Quality of Pharmaceutical Services, Satisfaction, Health Center Tirtomoyo.