

## INTISARI

### **LESTARI, AYU S., 2019, KEPUASAN PASIEN JKN TERHADAP KINERJA PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARJO PURWODADI TAHUN 2019 MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL.**

Pelayanan kefarmasian dirumah sakit merupakan hal terpenting dan tidak dapat lepas dari sistem pelayanan di rumah sakit. Pelayanan kefarmasian dilakukan tidak hanya diberikan kepada pasien umum tetapi juga kepada pasien pengguna jasa jaminan kesehatan (JKN). Penilaian pelayanan kefarmasian meliputi 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap 5 dimensi kepuasan.

Penelitian ini merupakan non eksperimental dengan rancangan deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada pasien JKN sesuai dengan kriteria inklusi. Data di analisis dengan menghitung persentase kepuasan dan rata-rata skor yang diperoleh.

Hasil penelitian menunjukkan dari 324 responden persentase kepuasan pada dimensi *tangible* sebesar 75,83% dan rata-rata skor sebesar 3,03 dengan kaegori puas, dimensi *reliabiliti* persentase kepuasan sebesar 74,95% dan rata-rata skor sebesar 2,9 dengan kategori puas, dimensi *responsiveness* persentase kepuasan sebesar 77,00% dan rata-rata skor 3,07 dengan kategori puas, dimensi *assurance* persentase kepuasan sebesar 79,68% dan rata-rata skor sebesar 3,18 dengan kategori puas dan dimensi *emphaty* persentase kepuasan sebesar 79,38% dan rata-rata skor 3,17 dengan kategori puas.

---

Katakunci : kepuasan, pelayanan kefarmasian, *servqual*

## ABSTRACT

### **LESTARI, AYU S., 2019, JKN PATIENT SATISFACTION ON THE PERFORMANCE OF PHARMACEUTICAL SERVICES IN OUTPATIENT PHARMACY INSTALLATION RSUD DR. R. SOEDJATI SOEMODIARJO PURWODADI IN 2019 USING THE SERVQUAL METHOD**

Pharmacy services in hospitals are the most important thing and cannot be separated from the hospital service system. Pharmacy services are not only given to general patients but also to patients who use health insurance services (JKN). Performance assessment of pharmacy services includes 5 dimensions that is tangible, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. The purpose of this study is to determine customer satisfaction with the 5 dimensions of satisfaction

This research is non experimental with descriptive design. This research was conducted by giving questionnaires to JKN patients according to the inclusion criteria. Data is analyzed by calculating the percentage of satisfaction and the average score obtained.

The results showed from 324 respondents who answered the questionnaire, the average score of satisfaction on the tangible dimension was 3.03 (75.83%) with the satisfied category, the average satisfaction score reliability dimension is 3.0 (74.95%) with a satisfied category, the average satisfaction score on the responsiveness dimension is 3.08 (77.00%) with a satisfied category, the average satisfaction score on the assurance dimension is 3.19 (79.69%) with satisfied and the average satisfaction score on the empathy dimension is 3.18 (79.38%) with the satisfied category.

---

Keywords: satisfaction, pharmaceutical service, *servqual*