

## INTISARI

### **ASTUTI, 2019, TINGKAT KEPUASAN PASIEN TB DOTS TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI RSUD TIDAR KOTA MAGELANG PERIODE FEBRUARI 2019 – MARET 2019.**

Kepuasan pasien merupakan tujuan pokok dari setiap pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien TB DOTS karena pasien TB DOTS akan menikmati pelayanan Instalasi Farmasi minimal selama 6 bulan pada masa pengobatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pasien TB DOTS di RSUD Tidar Kota Magelang.

Penelitian ini menggunakan alat bantu kuisioner dengan teknik *purposive sampling* dan data dianalisis menggunakan *chi* kuadrat dengan SPSS 21. Kuisioner dibagi kepada 176 responden dari pasien TB DOTS selama periode Februari – Maret 2019. Parameter yang digunakan meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Hasil penelitian diperoleh tingkat kepuasan pasien tidak puas 1,59%, kurang puas 19,43 %, puas 63,98%, sangat puas 15%. Dari hasil tersebut masih ada beberapa jawaban dari responden yang tidak sesuai dengan maksud dari pihak peneliti. Hasil dari data yang dianalisis menunjukkan adanya hubungan atau perbedaan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien.

---

Kata kunci: tingkat kepuasan pasien, kualitas pelayanan

## **ABSTRACT**

### **ASTUTI, 2019, SATISFACTION LEVEL OF TB DOTS PATIENTS ON PHARMACEUTICAL INSTALLATION SERVICES at RSUD TIDAR KOTA MAGELANG FEBRUARY PERIOD 2019 - MARCH 2019.**

Patient satisfaction is the main goal of every health service. Patient satisfaction is strongly influenced by the quality of service. The quality of service greatly influences the satisfaction of TB DOTS patients because TB DOTS patients will enjoy Pharmacy Installation services for a minimum of 6 months during the treatment period. This study aims to find out how much the level of satisfaction of TB DOTS patients in RSUD Tidar Kota Magelang

This study uses questionnaire tools with purposive sampling technique and the data were analyzed using chi square with SPSS 21. Questionnaires were divided into 176 respondents from TB DOTS patients during the period February - March 2019. Parameters used included tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy .

The results showed that the satisfaction level of dissatisfied patients was 1.59%, less satisfied 19.43%, satisfied 63.98%, very satisfied 15%. From these results there are still some answers from respondents who are not in accordance with the intent of the researcher. The results of the data analyzed showed a relationship or difference in dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy towards patient satisfaction.

---

Keywords: level of patient satisfaction, service quality