

INTISARI

PUTRI, DA. 2017, EVALUASI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSU PERMATA BLORA PERIODE MARET 2017, KARYA TULIS ILMIAH, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Sistem pelayanan kesehatan yang di Indonesia berpotensi menyebabkan perbedaan antara harapan konsumen. Kepuasan pasien adalah hal yang mendasar untuk dapat sukses memenangkan persaingan dalam tingkat persaingan pasar yang ketat. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan dilihat dari dimensi *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *empathy*.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang didukung dengan instrument penelitian berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang mengambil obat di IFRS RSU Permata Blora pada bulan Maret 2017. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden, teknik pengambilan sampel ditentukan dengan *Purposive Sampling*. Hasil penelitian dilakukan dengan metode Skala *Likert*.

Hasil dari penelitian kuesioner yang diuji secara validitas dan reliabilitas menunjukkan hasil yang valid dan reliable. Persentase rata-rata komponen pelayanan dimensi *Reliability* adalah 99,44%, *Responsiveness* 94,53%, *Assurance* 97,94%, *Empathy* 98,46%, dan *Tangible* 99,44%. Kelima dimensi tersebut bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Permata Blora. Meskipun kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Permata Blora belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanannya masih tergolong memuaskan.

Kata kunci : Kepuasan, kualitas pelayanan, harapan dan persepsi, RSU Permata Blora

ABSTRACT

PUTRI , DA. 2017, EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION PATIENTS IN PHARMACEUTICAL INSTALLATION OF PERMATA BLORA PERIOD MARCH 2017, SCIENTIFIC WRITING, PHARMACEUTICAL FACULTY, UNIVERSITY SETIA BUDI, SURAKARTA.

The health care system in Indonesia has the potential to cause the difference between consumer expectations. Patient satisfaction is fundamental to successfully winning the competition in the level of intense market competition. The purpose of this research it to know the level of outpatient satisfaction seen from *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty* and *reliability* dimation.

This research is a quantitative descriptive research supported by research instrument in the form of questionnaire. The population in this study were all outpatients who took the drug at IFRS Permata Blora Hospital in March 2017. The sample used in this study was 100 respondents, the sampling technique was determined by Purposive Sampling. The result of this research is Likert Scale.

The results of the questionnaires tested with validity and reliability showed valid and reliable results. The average percentage of service component of *Reliability* dimension was 99.44%, *Responsiveness* 94.53%, *Assurance* 97.94%, *Emphaty* 98.46%, and *Tangibles* 99.44%. These five dimensions jointly give influence to patient satisfaction of Permata Blora Public Hospital. Although the quality of service provided by Permata Blora Public Hospital has not fully fulfilled the patient's expectation but the service is still quite satisfactory.

Keywords: Satisfaction, service quality, expectation and perception, Permata Blora Public Hospital