

ABSTRAK

PAMUNGKAS, A.D.,2024, ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UNS SURAKARTA 2024, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA, Dibimbing oleh Dr.apr. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si.,M.Sc. dan apr.Candra Bayu Murti, M.Farm.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan di Rumah Sakit. Rumah sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang mempunyai peran dalam meningkatkan kesehatan masyarakat, rumah sakit harus terus meningkatkan mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat gambaran kepuasan pasien dan perbandingan kepuasan pasien pada poliklinik pagi dengan poliklinik sore.

Penelitian ini menggunakan metode observasional deskriptif analitik dengan menggunakan kuesioner yang berisi 20 pertanyaan dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dengan indikator tingkat kepuasan yang digunakan adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Pengolahan data dan analisis data dilakukan dengan korelasi, yaitu dengan membandingkan kenyataan dan harapan pasien serta uji validitas dan reliabilitas kemudian dilakukan analisis deskriptif.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan 384 responden diperoleh hasil pada gambaran kepuasan pasien yang dilihat dari kenyataan yang diterima pasien yaitu dimensi *tangible* 89%, dimensi *reliability* 88%, dimensi *responsiveness* 88%, dimensi *assurance* 91%, dan dimensi *emphaty* 89%. Hasil perbandingan poliklinik pagi dengan poliklinik sore menunjukkan hasil *Gap* yang sama yaitu 0,02 yang artinya tidak ada perbedaan kepuasan pasien secara total pada kelima dimensi pada kepuasan pasien di rumah sakit UNS. Dimensi *assurance* merupakan dimensi yang mendominasi kepuasan pasien di Rumah Sakit UNS Surakarta.

Kata Kunci : Harapan, Kenyataan, Kesenjangan, Kepuasan pasien

ABSTRAK

PAMUNGKAS, A.D., 2024, ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES IN THE OUTPATIENT PHARMACY INSTALLATION OF UNS SURAKARTA HOSPITAL 2024, SKRIPSI, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA, Supervised by Dr.apr. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Sc., M.Sc. and apr. Candra Bayu Murti, M.Farm.

Patient satisfaction is one of the indicators used as a benchmark in assessing the quality of service in hospitals. A hospital is a health service facility that has a role in improving public health. Hospitals must continue to improve the quality of service in accordance with patient expectations. The aim of this research is to see a picture of patient satisfaction and a comparison of patient satisfaction at the morning polyclinic and the afternoon polyclinic.

This research uses a descriptive analytical observational method using a questionnaire containing 20 questions with a purposive sampling technique with the satisfaction level indicators used being tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Data processing and data analysis were carried out using correlation, namely by comparing the patient's reality and expectations as well as testing validity and reliability and then carrying out descriptive analysis.

Based on research conducted with 384 respondents, results were obtained regarding the description of patient satisfaction as seen from the reality received by patients, namely the tangible dimension was 89%, the reliability dimension was 88%, the responsiveness dimension was 88%, the assurance dimension was 91%, and the empathy dimension was 89%. The results of the comparison between the morning polyclinic and the afternoon polyclinic showed the same Gap result, namely 0.02, which means there is no difference in total patient satisfaction in the five dimensions of patient satisfaction at UNS Hospital. The assurance dimension is the dimension that dominates patient satisfaction at UNS Surakarta Hospital

Keywords: Expectations, Reality, Gaps, Patient satisfaction