

ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA DEPO RAWAT JALAN INSTALASI
FARMASI RUMAH SAKIT REKSODIWIRYO KOTA PADANG

TESIS

OLEH

MELA ARYATI

BP. 1920322010



PROGRAM STUDI PASCA SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2022

TESIS

ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA DEPO RAWAT JALAN INSTALASI
FARMASI RUMAH SAKIT REKSODIWIRYO KOTA PADANG

Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Kesehatan Masyarakat



PROGRAM STUDI PASCA SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2022

HALAMAN PERSETUJUAN

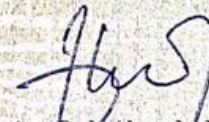
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pasien Pada Depo Rawat Jalan Instalasi
Farmasi Rumah Sakit Reksodiwiryo Kota Padang
Nama : Mela Aryati
NIM : 1920322010
Program Studi : Pascasarjana Kesehatan Masyarakat

Tesis ini telah diuji dan dipertahankan di depan sidang panitia ujian akhir
Magister Administrasi Rumah Sakit pada Program Studi Pascasarjana
Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Andalas
Dan dinyatakan lulus pada tanggal 15 Juli 2022.

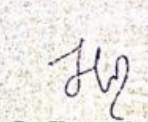
Menyetujui :

Komisi Pembimbing

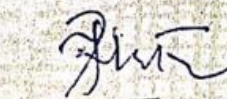
Pembimbing I


Apt. Dedy Almasdy, M. Si, PhD
NIP: 197102191997021002

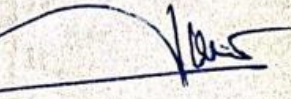
Pembimbing II


Dr. Husna Yetti, PhD
NIP: 198304092009122004

**Koordinator Program Studi
Pascasarjana Kesehatan Masyarakat**


Dr. dr. Yuniar Lestari, M.Kes, FISPH, FISCAM
NIP: 196706141997022001

**Dekan Fakultas Kedokteran
Universitas Andalas**


Dr. dr. Afriwardi, SH, Sp. KO, MA
NIP: 196704211997021001

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA DEPO RAWAT JALAN INSTALASI
FARMASI RUMAH SAKIT REKSODIWIRYO KOTA PADANG**

Yang dipersiapkan dan dipertahankan oleh :

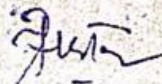
Nama : Mela Aryati

NIM : 1920322010

**Tesis ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Tesis
Program Studi Pascasarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran
Universitas Andalas pada Tanggal 15 Juli 2022 dan dinyatakan telah
memenuhi syarat untuk diterima**

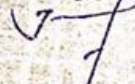
Telah disetujui oleh :

Ketua Sidang



Dr. dr. Yuniar Lestari, M.Kes, FISPH, FISCM

Penguji I




Dr. Isnati, SKM, MPH

Penguji II



dr. Abdi Setya Putra, MARS

Penguji III



Abdiana SKM, M.Epid

ABSTRAK

PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS

Tesis, Juni 2022

Mela Aryati

Analisis Kepuasan Pasien Pada Depo Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit
Reksodiwiryono Kota Padang

viii+ 89 hal + 18 tabel + 3 lampiran

Kepuasan pasien merupakan salah satu evaluasi mutu Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Penelitian dilakukan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pasien dengan layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pasien pada depo rawat jalan Instalasi Farmasi RS Reksodiwiryono Kota Padang. Penelitian menggunakan metode *cross sectional*, pengambilan sampel secara *accidental sampling* terhadap 425 orang pasien rawat jalan. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala *Likert*. Kepuasan pasien diukur dengan metode SERVQUAL, kemudian dilakukan pemetaan dimensi kualitas pelayanan dalam diagram kartesius. Hasil menunjukkan bahwa rerata pasien tidak puas sebanyak 85.2% dan rerata pasien puas sebanyak 14.8%. Selisih skor kinerja dan harapan pada kelima dimensi menunjukkan nilai negatif dengan nilai *Gap* terbesar pada dimensi *Reliability* (-0.47), *Tangibles* (-0.41) *Responsiveness* (-0.37), *Assurance* (-0.23), *Tangibles* dan *Empathy* (-0.16). Berdasarkan pemetaan diagram Kartesius menunjukkan pihak manajemen RS Reksodiwiryono perlu fokus pada perbaikan dua hal yakni obat selalu tersedia dan petugas tepat waktu dalam pemberian resep

Kata Kunci : Instalasi Farmasi , Kepuasan Pasien, *Service quality*,
Daftar Pustaka : (1977 - 2020)

ABSTRACT

STUDY PROGRAM OF MAGISTER PUBLIC HEALTH
FACULTY OF MEDICINE ANDALAS UNIVERSITY

Thesis, June 2022

Mela Aryati

Analysis of Patient Satisfaction at the Outpatient Depot of the Pharmacy
Installation of the Reksodiwiryo Hospital, Padang City

viii+ 89 pages + 18 tables + 3 attachments

Patient satisfaction is one of quality evaluation of Pharmaceutical Service Standard in Hospital. This research done to identify gaps between patient expectations and services provided. The purpose of this study to determine the level of outpatient satisfaction in Pharmacy Installation Reksodiwiryo hospital Padang City. The research using a cross-sectional method, accidental sampling toward 425 respondents. The research instrument is a questionnaire with a Likert scale. Patient satisfaction is measured by the SERVQUAL method, then the service quality dimension in a cartesian diagram. The results show that the average patient is not satisfied that is 85.2% and the average patient is satisfied are 14.8%. The difference in performance score and expectation on the five dimensions shows the negative value with the largest Gap value on the dimensions of Reliability (-0.47), Tangibles (-0.41) Responsiveness (-0.37), Assurance (-0.23), Tangibles dan Empathy (-0.16). The statement that has the highest level of satisfaction is "the price of drug is proper", the lowest level of satisfaction is "availability of brochures and drug information in waiting room pharmacy". Based on a Cartesian diagram map showing that management of Reksodiwiryo hospital must concentrate to repair two things. They are medicine always available and officer ontime in give the prescription.

Keywords: Pharmaceutical Installation, Patient Satisfaction, Service quality
Bibliography : (1977 - 2020)

