

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSIA
CICIK PADANG**

TESIS



Oleh:

**KHARISMA ROSA
BP. 1220 322 006**

Pembimbing:

**Prof. Dr. Deddi Prima Putra, Apt
dr. Abdi Setya Putra, MARS**

**PROGRAM PASCASARJANA S2 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS ANDALAS
2016**

**ANALISI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSIA
CICIK PADANG**

Oleh:

**KHARISMA ROSA
BP. 1220 322 006**



**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Magister Administrasi Rumah Sakit pada Program
Pascasarjana Universitas Andalas Padang**

**PROGRAM PASCASARJANA S2 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS ANDALAS
2016**

**Public Health Study
Hospital Administration Study Department
Graduate Program
Thesis, September 2016**

KHARISMA ROSA Reg.Number :1220322006

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION AT OUTPATIENT PHARMACY IN CICIK WOMEN AND CHILDREN HOSPITAL PADANG

The hospital managers today realize that doing a survey analysis of patient satisfaction is important to identify the gap between the expectations of patients as consumers with services that have been provided by the hospital. The results will be used to develop improvement plans to improve service quality and increase patient satisfaction, which in turn will strengthen the business position of the hospital itself. Department of pharmacy is one important element in the management of hospital, so we need to be able to provide the best services and quality-oriented to patient satisfaction. This research is mixed method research with sequential explanatory models. Initial studies using a questionnaire distributed to 100 respondents outpatient pharmacy RS Swasta X Padang. Sampling technique used is convenience sampling. Assessed patient satisfaction with the servqual method then proceed with Cartesian diagram analysis. Then, to confirm the results of previous quantitative research, further research is qualitative research by conducting in-depth interviews to a number of selected respondents (purposive sampling). The results of this study indicate that the score of services performance (average value = 4.08 from max of 5) provided by the pharmacy of RS Swasta X Padang is adequate but the score expectations of patient's satisfactions are higher (average value = 4.42). The difference in performance and expectations scores on all dimensions showed a negative value where the biggest gap is for the dimension of responsiveness (-0.37), followed by reliability (-0.36), assurance (-0.35), tangibles (-0.35) and empathy (-0.29). Based on mapping the Cartesian diagram obtained main priority is the improvement in the timeliness of prescribing, the availability of sufficient personnel, especially at rush hour, and the certainty of availability of prescribed drugs.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Caertasian Diagram

**Program Studi Kesehatan Masyarakat
Peminatan Kajian Administrasi Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Tesis September 2016**

KHARISMA ROSA BP:1220322006

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK CICIK

Para pengelola rumah sakit dewasa ini menyadari bahwa melakukan survei analisis kepuasan pasien adalah penting untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pasien sebagai konsumen dengan layanan yang telah diberikan oleh rumah sakit. Hasilnya nanti dapat digunakan untuk menyusun rencana perbaikan untuk meningkatkan mutu layanan dan meningkatkan kepuasan pasien yang pada akhirnya akan memperkuat posisi bisnis rumah sakit itu sendiri. Instalasi farmasi merupakan salah satu unsur penting dalam pengelolaan suatu Rumah Sakit (RS), agar dapat memberikan pelayanan terbaik dan bermutu yang berorientasi pada kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian metode campuran dengan model *sequential explanatory*. Penelitian awal dengan menggunakan kuisisioner yang dibagikan kepada 100 responden pasien rawat jalan di instalasi farmasi RS Swasta X Padang. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *convenience sampling*. Kepuasan pasien dinilai dengan metode *servqual* kemudian dilanjutkan analisis dengan diagram kartesius. Kemudian, untuk mengkonfirmasi hasil penelitian kuantitatif sebelumnya, dilakukan penelitian lanjutan yaitu penelitian kualitatif dengan melakukan *in depth interview* kepada beberapa responden terpilih (*purposive sampling*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja di instalasi farmasi RS Swasta X Padang sudah cukup baik dengan skor rerata kinerja = 4,08 dari maksimal 5, namun harapan pasien jauh lebih tinggi dengan skor rerata harapan = 4,42. Hasil perhitungan selisih skor kinerja dan harapan pada semua dimensi menunjukkan nilai negatif dengan nilai gap terbesar adalah pada dimensi *responsiveness* (-0,37), diikuti oleh dimensi *reliability* (-0,36), *assurance* (-0,35), *tangibles* (-0,35) dan *empathy* (-0,29). Berdasarkan pemetaan dengan diagram kartesius didapatkan prioritas utama perbaikan adalah pada ketepatan waktu pemberian resep, ketersediaan petugas yang memadai terutama pada jam-jam sibuk, dan kepastian ketersediaan obat yang diresepkan.

Kata kunci : Kualitas layanan, Kepuasan Pasien, Diagram Kartesius

