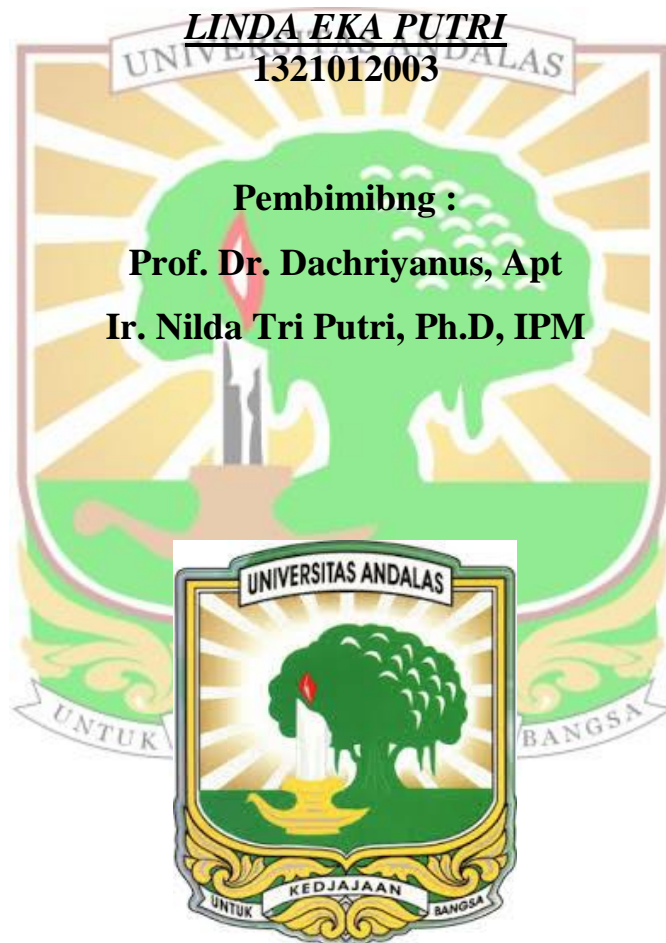


**ANALISIS PERSEPSI MUTU PELAYANAN FARMASI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RSUP DR. M. DJAMIL PADANG**

TESIS

OLEH

LINDA EKA PUTRI
1321012003



Pembimbing :
Prof. Dr. Dachriyanus, Apt
Ir. Nilda Tri Putri, Ph.D, IPM

**PROGRAM PASCASARJANA
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2017**

**Analisis Persepsi Mutu Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di
RSUP Dr. M. Djamil Padang**

ABSTRAK

Menurunnya mutu pelayanan farmasi rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang merupakan penentu bagi kinerja rumah sakit sebagai perusahaan jasa. Penurunan mutu pelayanan diindikasikan dengan terjadinya peningkatan keluhan terhadap pelayanan farmasi dari tahun 2015 sebanyak 28 laporan menjadi 42 laporan pada tahun 2016, dimana 61,90% merupakan pelayanan farmasi rawat inap. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh mutu pelayanan farmasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metoda Accidental Sampling. Pengukuran seluruh variabel dan indikator penelitian menggunakan kuesioner yang disebarikan kepada 320 pasien rawat inap sebagai responden. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan Analisa Jalur (*Path Analysis*) dengan *software* aplikasi SPSS 17. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa mutu pelayanan yang terdiri dari Kecepatan Pelayanan, Sikap dan Empati Petugas, Ketersediaan Obat, Lokasi Depo Farmasi dan Pemberian Informasi Obat secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap dengan kontribusi sebesar 74,10%. Namun secara parsial Sikap dan Empati Petugas **tidak** berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. Sementara Pemberian Informasi Obat merupakan faktor mutu pelayanan yang paling dominan dalam mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Depo Farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang.

Kata kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

Perception Analysis of Quality of Pharmaceutical Services to Satisfaction of Inpatient at RSUP Dr. M. Djamil Padang

ABSTRACT

Decrease in quality of service of inpatient pharmacy General Hospital of Dr. M. Djamil Padang is the determinant for hospital performance as a service company. A decrease in the quality of service is indicated by the increase of complaints on pharmaceutical service from 2015 by 28 reports to 42 reports in 2016, of which 61.90% is inpatient pharmacy service. This study aims to analyze the effect of hospital pharmacy service quality on inpatient satisfaction. The sampling technique used in this research is Accidental Sampling Method. The measurements of all variables and research indicators used questionnaires distributed to 320 inpatients as respondents. Hypothesis testing is performed using Path Analysis with software application of SPSS 17. The result concluded that service quality consisting of service speed, attitude and empathy of officer, drug availability, pharmacy depot location and drug information simultant influence on patient's inpatient satisfaction with a contribution of 74.10%. However, the partial attitude and empathy of the officers have no effect on the satisfaction of inpatients. While the provision of drug information is the most dominant factor of service quality in affecting patient satisfaction inpatient at pharmacy depo RSUP Dr. M. Djamil Padang.

Key word: Service Quality, Patient Satisfaction