

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI
FARMASI RSUD MAYJEN H. A. THALIB KERINCI**

Tesis

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Magister Farmasi*



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2017**

Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Mayjen H.A. Thalib Kerinci

Oleh :
NINING HIJRAHWATI (1221012042)

Dibawah bimbingan :
Prof. Dr. H. Harrizul Rivai, MS
Prof. Dr. Helmi Arifin, MS, Apt

ABSTRAK

Instalasi farmasi merupakan salah satu terminal pelayanan kesehatan, jalur perbekalan farmasi yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dan merupakan bagian dari *revenue center*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan karakteristik responden dengan kepuasan terhadap pelayanan instalasi farmasi di RSUD Mayjen H.A Thalib Kerinci.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif-analitik dengan rancangan cross sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berkunjung ke RSUD Mayjen H.A Thalib Kerinci dengan jumlah sampel sebanyak 106 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 56,6% responden tidak puas pada dimensi kehandalan, 50,9% responden tidak puas terhadap dimensi ketanggapan, 66,0% responden tidak puas terhadap dimensi jaminan, 59,4% responden tidak puas terhadap dimensi empati dan 53,8% responden tidak puas terhadap dimensi bukti fisik. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan antara jenis kelamin ($p\text{-value}=0,003$), pendidikan ($p\text{-value}=0,000$), pekerjaan ($p\text{-value}=0,026$) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi. Tidak ada hubungan antara usia ($p\text{-value}=0,094$), penghasilan ($p\text{-value}=0,713$) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap instalasi farmasi RSUD Mayjen H.A Thalib Kerinci adalah jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

KataKunci : Kepuasan pasien, Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

Analysis of Outpatient Satisfaction on Quality of Pharmaceutical Service at RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci

By:
NINING HIJRAHWATI (1221012042)

Supervised by :
Prof. Dr. H. Harrizul Rivai, MS
Prof. Dr. Helmi Arifin, MS, Apt

ABSTRACT



Pharmacy installation is one of the health service terminals, pharmacy supply line that directly to the community, and is part of revenue center. The purpose of this research is to know the relation of respondent characteristic with satisfaction to pharmacy installation service at RSUD Mayjen H.A Thalib Kerinci.

This research is a descriptive-analytic research with cross sectional design. The sample in this study were outpatient who visited RSUD Mayjen H.A Thalib Kerinci with 106 samples. The sampling technique used purposive sampling method. Data were collected by spreading the questionnaire.

The result showed that 56.6% of respondents were not satisfied with the dimensions of reliability, 50.9% of respondents were not satisfied with the responsiveness dimension, 66.0% of respondents were not satisfied with the guarantee dimension, 59.4% of respondents were not satisfied with empathy and 53,8% of respondents are not satisfied with the dimension of physical evidence. The result of bivariate analysis shows that there is relationship between sex (p-value = 0,003), education (p-value = 0,000), job (p-value = 0,026) with patient satisfaction on pharmacy installation service. There is no relation between age (p-value = 0,094), income (p-value = 0,713) with patient satisfaction with pharmacy installation service.

From the results of the study can be concluded that the variables associated with patient satisfaction of the pharmacy installation RSUD Mayjen H.A Thalib Kerinci is gender, education and work.

Keyword: Patient satisfaction, Pharmaceutical Installation Hospital