

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. RASIDIN KOTA PADANG**

Oleh :

ALDINO DESRA
1121213108



Dosen Pembimbing :

- 1. Prof. Dr. Almahdy, A, Apt**
- 2. Dr. Erizal, M. Si., Apt.**

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

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI
FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. RASIDIN
KOTA PADANG**

Aldino Desra, Almahdy, Erizal,

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu poin evaluasi mutu Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Dilakukan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pasien dengan layanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Rasidin Kota Padang. Penelitian berbentuk survei menggunakan metode *cross sectional*, pengambilan sampel secara *accidental sampling* terhadap 100 orang responden. 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. Selisih skor kinerja dan harapan pada kelima dimensi menunjukkan nilai negatif dengan nilai *Gap* terbesar pada dimensi *Reliability* (-1,3) *Responsiveness* (-1,26), *Assurance* (-0,96), *Tangibles* (-0,91) dan *Empathy* (-0,87). Pernyataan yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi adalah petugas apotek berpakaian bersih dan rapi, tingkat kepuasan terendah adalah kecepatan waktu pelayanan obat. Berdasarkan pemetaan diagram Kartesius menunjukkan pihak manajemen RSUD perlu fokus pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, *Service quality*, Instalasi Farmasi

**SATISFACTION ANALYSIS OF OUTPATIENT IN PHARMACEUTICAL
INSTALLATION REGIONAL GENERAL HOSPITAL dr. RASIDIN
PADANG CITY**

Aldino Desra, Almahdy, Erizal

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of quality evaluation points of Pharmaceutical Service Standard in Hospital. 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 RSUD dr. Rasidin Kota Padang. The research was surveyed using a cross-sectional method, accidental sampling toward 100 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. 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 (-1.3) Responsiveness (-1.26), Assurance (-0.96), Tangibles (-0.91) and Empathy (-0.87). The statement that has the highest level of satisfaction is “the clerk officers dressed clean and tidy”, the lowest level of satisfaction is “the speed of service time of the drug”. Based on a Cartesian diagram map showing that RSUD management needs to focus on the dimension of Reliability and Responsiveness.

Keywords : Patient Satisfaction, Service quality, Pharmaceutical Installation