

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INSTALASI FARMASI TERHADAP
KEPUASAN PASIEN POLI KHUSUS BUKAN PENERIMA BANTUAN
IURAN DI INSTALASI FARMASI RSUP DR.M.DJAMIL PADANG**

T e s i s

Oleh:

Drs.Irwan,Apt.

1121213140

Pembimbing I

Prof.Dr.Almahdi.A.MS,Apt

Pembimbing II

Hansen Nasif,SpFRS,Apt

Sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Magister Farmasi

Pada Program Studi Magister Farmasi Fakultas Farmasi

Universitas Andalas



PROGRAM STUDI MAGISTER FARMASI FAKULTAS FARMASI

PEMINATAN FARMASI MANAJEMEN

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2017

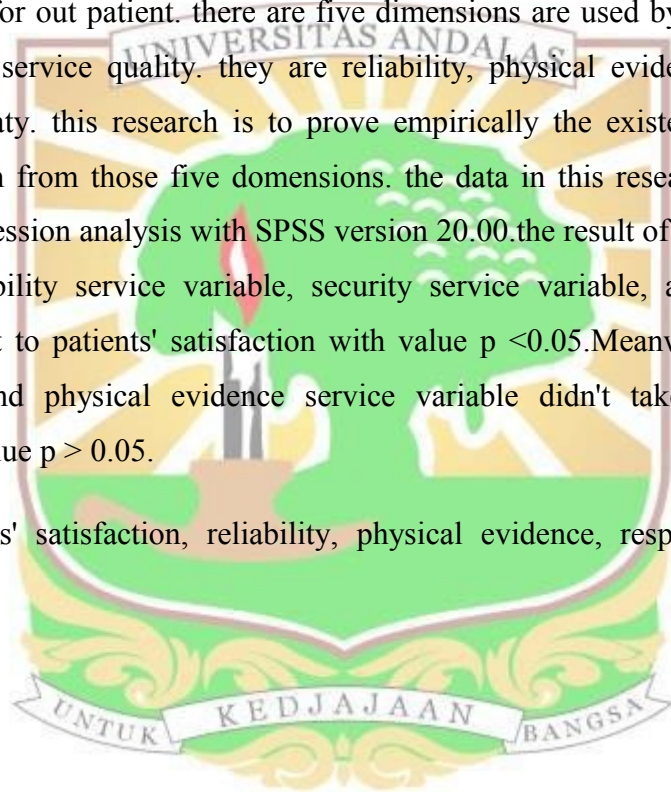
The Impact of Pharmacy Instalation Service Quality to Non Subsidy Out Patients Satisfaction in Pharmacy Instalation of RSUP

Dr.M.Djamil Padang

ABSTRACT

In industrial health service, patients' satisfaction is a subjective value on service quality patient get. RSUP Dr. M. Djamil Padanv is an instutution which provide a health service as a reference hospital for West Sumatera. One of important points of pharmacy servuce in this hospital is service for out patient. there are five dimensions are used by consument to grade and determine the service quality. they are reliability, physical evidence, responsiveness, security and emphaty. this research is to prove empirically the existence of the effect of service quality seen from those five domensions. the data in this research was analized by multiple linear regression analysis with SPSS version 20.00.the result of this result shows that the effect of realibility service variable, security service variable, and emphaty service variable took effect to patients' satisfaction with value $p < 0.05$.Meanwhile, responsiveness service variable and physical evidence service variable didn't take effect to patients' satisfaction with value $p > 0.05$.

key words: patients' satisfaction, reliability, physical evidence, responsiveness, security, emphaty



Pengaruh Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Poli Khusus Bukan Penerima Bantuan Iuran di Instalasi Farmasi RSUP Dr.M.Djamil Padang

Abstrak

Dalam industri jasa kesehatan, kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. RSUP. Dr.M.Djamil Padang merupakan lembaga penyedia layanan jasa kesehatan yang merupakan Rumah Sakit tipe A yang berfungsi sebagai Rumah Sakit rujukan untuk Sumatera Tengah. Salah satu unsur penting pelayanan farmasi di Rumah Sakit ini adalah pelayanan pasien rawat jalan, ada lima dimensi yang dipergunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan yaitu kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati. Penelitian ini untuk membuktikan secara empiris tentang ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan yang ditinjau dari lima dimensi tersebut. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan SPSS versi 20.00. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengaruh kualitas pelayanan keandalan, variabel kualitas pelayanan jaminan, dan variabel kualitas pelayanan empati yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien memiliki nilai $p < 0.05$. Dan variabel kualitas pelayanan daya tanggap, variabel kualitas pelayanan bukti fisik tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p > 0.05$.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Kehandalan, Bukti fisik, Daya tanggap, Jaminan, Empati

