

ABSTRAK

Humairoh, Lisa A. 2024. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Baptis Batu. Karya Tulis Ilmiah Politeknik Kesehatan Putra Indonesia Malang.

Pembimbing : Dr. apt. Bilal Subchan Agus Santoso, M.Farm.,

Kata kunci: Pelayanan kefarmasian, Kepuasan, Rumah Sakit.

Pelayanan farmasi merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit Baptis Batu. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan 5 dimensi kepuasan yaitu *Tangible* (berwujud), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (kepastian), *Emphaty* (empati), *Reability* (kehandalan). Hasil penelitian menunjukkan diperoleh hasil *Tangible* (80,62%), *Responsiveness* (70,18), *Assurance* (78,66), *Emphaty* (71.76), *Reability* (83,22). Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Baptis mendapatkan nilai (76,88) dengan kategori sangat puas.

ABSTRACT

Humairoh, Lisa A. 2024. Level of Patient Satisfaction with Pharmacy Services at BaptistBatu Hospital. Indonesian Men's Health Polytechnic Malang Scientific Writing.

Supervisor: Dr. apt. Bilal Subchan Agus Santoso, M.Farm.,

Keywords: Pharmaceutical Services, Satisfaction, Hospital.

Pharmaceutical services are one of the activities in hospitals that support quality health services. Patient satisfaction is the patient's response to the suitability of the patient's level of interests or expectations before receiving services and after receiving services. The aim of this research was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Baptist Batu Hospital. This type of research is descriptive research using 5 dimensions of satisfaction, namely Tangible (tangible), Responsiveness (responsiveness), Assurance (certainty), Emphaty (empathy), Reability (reliability). The research results showed that the results were Tangible (80.62%), Responsiveness (70.18), Assurance (78.66), Emphaty (71.76), Reability (83.22). From this research it can be concluded that Baptist Hospital received value (76.88) in the very satisfied category.

