

ANALISIS MUTU DAN KUALITAS PELAYANAN STAF FARMASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RS MTSJ

Peter Purwono¹ Rina Mutiara² M. Natsir Nugroho³

Korespondensi : Peter Purwono, email : peter.68prn@gmail.com

Program Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Esa Unggul Jakarta

ABSTRAK

Pelayanan yang diberikan oleh staf rumah sakit kepada pasien sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Penyebab terjadinya ketidakpuasan pasien dapat disebabkan beberapa faktor, diantaranya faktor kualitas pelayanan yaitu, *Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy dan Responsiveness*. Selain itu ada 2 faktor lain yang diteliti oleh peneliti yaitu faktor *Accesbility dan Communication*. Permasalahan yang ada di RS. MTSJ adanya kinerja yang menurun dari staf farmasi, sehingga ada komplain dari pasien rawat jalan terhadap unit pelayanan farmasi di RS. MTSJ. Dengan adanya masalah diatas, peneliti ingin menganalisis mutu dan kualitas pelayanan staf farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS. MTSJ, juga menganalisis pengaruh dari *Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness, Accesbility dan Communication* staf farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS. MTSJ.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif kausalitas, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh (sebab-akibat) dari dua atau lebih fenomena (Sugiyono, 2012), dan analisa korelasi dan regresi. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer kuesioner dengan 5 skala likert, dibagikan kepada 49 responden. Hasil dari penelitian membuktikan bahwa ada pengaruh dari Keandalan (*reabilitas*), Jaminan (*Assurance*), Bentuk Fisik (*Tangible*), Empati (*Emphaty*), Daya Tanggap (*Responsibility*), Kemudahan Akses instalasi farmasi dan Komunikasi dari staf farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS MTSJ

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Staf Farmasi, Kepuasan Pasien