

UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
SKRIPSI, OKTOBER 2015

LIA HERMAWATI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT MEDIKA PERMATA HIJAU JAKARTA BARAT**

6 Bab, 98 Halaman, 13 Tabel, 2 Gambar, 4 Grafik, 6 Lampiran

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Kepuasan pasien umumnya dapat terjadi karena adanya perbedaan perlakuan dari pemberi pelayanan (*health provider*) terhadap pasien secara individual (*health receiver*).

**Tujuan :** Tujuan penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RS Medika Permata Hijau Jakarta Barat.

**Metode Penelitian :** Penelitian ini menggunakan desain studi *cross sectional* yang bersifat deskriptif analitik dan jumlah sampel sebanyak 66 orang secara *purposive sampling* dari responden sebanyak 191 orang. Uji statistik yang digunakan uji *chi-square*.

**Hasil Penelitian :** Hasil analisis umur 26-45 tahun 40,9%, tingkat pendidikan SMA 54,5%, pekerjaan ibu rumah tangga 42,4% dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi pada tingkat puas 68,2%. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara umur dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi ( $\chi^2 = 0,858$ ,  $p > 0,05$ ), tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi ( $\chi^2 = 2,605$ ,  $p > 0,05$ ), dan ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi ( $\chi^2 = 19,609$ ,  $p < 0,05$ ).

**Kesimpulan :** Adanya hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RS Medika Permata Hijau Jakarta Barat dengan nilai ( $P \text{ value} = 0,001 < 0,05$ ).

**Kata Kunci :** Karakteristik, Kepuasan Pasien, Pelayanan Farmasi

**Daftar Pustaka :** (1996-2014)