

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FARMASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI FKTP KLINIK

POSKESDIM 03.10.20

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik merupakan masalah yang sangat penting dalam menjelaskan kinerja pelayanan dalam suatu organisasi. Pada dasarnya pandangan orang atau masyarakat terkait dengan pelayanan sangatlah beragam karena keinginan atau harapan seseorang yang berbeda hal ini salah satunya disebabkan adanya keterbatasan atau ketidakmampuan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, sehingga munculah perasaan puas atau tidak puas dari pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut. Pada penelitian ini digunakan metode penelitian survey dengan pendekatan data kuantitatif. Hasil penelitian memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di FKTP (fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) Klinik Poskesdim 03.10.20, aktualnya sendiri bahwa pelayanan terhadap pasien sudah terlaksana dengan sangat baik jadi terdapat kesesuaian jugsan antara penelitian yang dilakukan dengan pelaksanaanya. Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 59% terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di FKTP (fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) Klinik Poskesdim 03.10.20.

Kata Kunci :Kepuasan, Kuantitatif, Pelayanan.

**THE INFLUENCE OF QUALITY OF PHARMACY SERVICES ON
PATIENT SATISFACTION AT FKTP CLINIC
POSKESDIM 03.10.20**

ABSTRACT

The quality of public services is a very important issue in explaining service performance in an organization. Basically, the views of people or society regarding service are very diverse because a person's desires or expectations are different, one of which is due to the limitations or inability of an organization to provide maximum service to the community, so that feelings of satisfaction or dissatisfaction arise from the services provided by the organization. the. In this research, a survey research method was used with a quantitative data approach. The results of the research conclude that service quality has a significant influence on patient satisfaction at the Poskesdim 03.10.20 clinic. In fact, the service to patients has been carried out very well so there is also a match between the research carried out and its implementation. The research results show that service quality has an influence of 59% on patient satisfaction. Based on the results above, it can be concluded that service quality has a significant effect on patient satisfaction at the FKTP Poskesdim Clinic 03.10.20.

Keywords: Satisfaction, Quantitative, Service.