

ABSTRAK**PENGARUH MUTU PELAYANAN FARMASI TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PASIEN JKN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
UMUM SYIFA MEDIKA BANJARBARU****Rahmadani Rosyadi¹, Nurul Mardiaty², Ika Maulida Nurrahma³**

Pengaruh mutu pelayanan farmasi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien jkn rawat jalan di rumah sakit umum syifa medika banjarbaru. Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia yang dituntut berubah orientasi dari drug oriented menjadi patient oriented. Kegiatan pelayanan farmasi yang semula berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Hasil yang di dapatkan untuk mutu pelayanan kefarmasian di rumah Syifa Medika Banjarbaru memiliki mutu yang baik dengan nilai 73.26%, untuk kepuasan mendapatkan nilai baik dengan nilai sebesar 78.13%, dan loyalitas pasien mendapatkan nilai cukup baik dengan nilai 66.45%. mutu pelayanan kefarmasian berpengaruh terhadap kepuasan pasien dari hasil chi square sebesar .000 dan mutu pelayanan kefarmasian tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien dari hasil chi square sebesar .150.

Kata kunci: Mutu Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan, loyalitas, JKN.

ABSTRACT**EFFECT OF QUALITY OF PHARMACY SERVICES ON THE
SATISFACTION AND LOYALTY OF PATIENTS IN THE HOSPITAL IN
GENERAL SYIFA MEDIKA BANJARBARU****Rahmadani Rosyadi¹, Nurul Mardiaty², Ika Maulida Nurrahma³**

The influence of the quality of pharmaceutical services on the satisfaction and loyalty of outpatients in the Syifa Medika Banjarbaru General Hospital. Pharmacy service is one of the health services in Indonesia which is demanded to change orientation from drug oriented to patient-oriented. Pharmaceutical service activities that originally focused on drug management as a commodity must be converted into comprehensive services and aim to improve the quality of life of patients. The purpose of this study was to determine the effect of pharmaceutical service quality on patient satisfaction and loyalty. The results obtained for the quality of pharmaceutical services at Syifa Medika Banjarbaru's house have a good quality with a value of 73.26%, for satisfaction getting a good value with a value of 78.13%, and patient loyalty gets a pretty good value with a value of 66.45%. the quality of pharmaceutical services affects patient satisfaction from the results of chi-square of .000 and the quality of pharmaceutical services does not affect the patient loyalty of the results of chi-square of .150

Keywords: quality of pharmacy services, satisfaction, loyalty, JKN.