

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Farmasi  
Skripsi, Oktober 2019  
Aqnan Janati  
050217A016

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI PERIODE 2019**

(xv + 63 halaman + 2 bagan + 7 tabel + 8 lampiran)

**INTISARI**

**Latar Belakang :** Kepuasan pasien adalah suatu unsur yang dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan dirumah sakit , sehingga setiap rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar dapat memberi kesan yang baik kepada pasien. Menyediakan pelayanan dengan kualitas yang baik merupakan salah satu strategi untuk mencapai kesuksesan jangka panjang bagi rumah sakit.

**Tujuan:** untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali

**Metode :** Desain penelitian ini analitik deskriptif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah 100 responden. . Kuesioner kepuasan dalam 5 dimensi digunakan untuk mengumpulkan data yang di analisis secara univariate menggunakan SPSS dan rumus Arikunto

**Hasil :** Tingkat kepuasan pasien di Instalasi farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali pada dimensi *Tangible* yang merasa puas adalah petugas berpakaian yang bersih dan rapi (83%), dimensi *Reliability* pernyataan petugas farmasi melayani dengan ramah dan tersenyum 88,75% (puas), dimensi *Responsiveness* adalah tersedia nomor antrian untuk mendapatkan pelayanan obat 83,75% (puas) , dimensi *Assurance* adalah pernyataan obat yang diberikan terjamin kualitasnya 77,5% ( puas), dan dimensi *Empaty* adalah pernyataan petugas farmasi memberi pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial 80,75% (puas).

**Kesimpulan :** Kepuasan pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali merasa puas.

**Kata kunci :** Kepuasan Pasien, Instalasi Farmasi,

**Kepustakaan :** 25 ( 2004 -2017)

Ngudi Waluyo University  
Pharmacy Study Program  
Final Project, October 2019  
Aqnan Janati  
050217A016

**ANALYSIS OF INPATIENT SATISFACTION LEVELS OF PHARMACEUTICAL SERVICES AT PANDAN ARANG BOYOLALI REGIONAL PUBLIC HOSPITAL PERIODE 2019**

(xv +56 page + 2 chart + 7 tables + 8 attachment)

**ABSTRACT**

**Background:** Patient satisfaction is an element that is used as a benchmark in assessing the quality of hospital services, so that each hospital can improve the quality of hospital services in order to give a good impression to patients. Providing good quality services is one of the strategies to achieve long-term success for the hospital.

**Objective:** To examine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services in outpatients at the Pandan Arang Boyolali Pharmacy Installation

**Method:** The design of this research is descriptive with sampling technique using accidental sampling with a total of 100 respondents. Satisfaction questionnaire in five dimensions was used to collect univariate data analysis using SPSS and Arikunto formula.

**Results:** Level of patient satisfaction Pharmaceutical installations at Pandan Arang Boyolali Regional Hospital Tangible dimensions that were satisfied were neat and clean clerk statements (83%), Reliability dimensions of pharmacy staff statements serving friendly and smiling 88,75% (satisfied), Responsiveness dimension was statement that there is a queue number obtain drug services 83,75%(satisfied), Assurance dimension is a statement of the drug given guaranteed quality of 77,5% (satisfied), Empathy dimensions is a statement of officers providing services to all patients without looking at social status 80,75%(satisfied).

**Conclusion:** Patient satisfaction in the pharmacy installation of Pandan Arang Boyolali regional hospital was generally satisfied.

**Keywords** : Patient Satisfaction, Pharmacy Installation.

**Literature** : 25 ( 2004 -2017