

**Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Farmasi  
Skripsi, Agustus 2020  
Eva Ade Hartati  
050116A024**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI  
RUMAH SAKIT PKU AISYIYAH BOYOLALI BULAN FEBRUARI  
TAHUN 2020**

**(xv+ 60 halaman + 3 gambar + 15 tabel + 10 lampiran)**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Rumah sakit harus mempertahankan kualitasnya agar pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien sehingga ada kepuasan tersendiri yang menjadi kebutuhan pokok masyarakat. Rumah Sakit dituntut tidak hanya memberikan pelayanan yang memuaskan tetapi juga berorientasi pada nilai. Organisasi tidak semata-mata mengejar pencapaian produktifitas kerja yang tinggi tetapi juga kinerja yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk Mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali Bulan Februari Tahun 2020.

**Metode :** Jenis penelitian ini yaitu dengan pendekatan *Cross Section* menggunakan kuesioner dengan metode survey sebagai alat pengumpulan data. Jenis teknik sampling yang digunakan *Purposive Sampling* dan didapat sampel sebanyak 91 responden di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali.

**Hasil :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien di Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali memiliki kepuasan dengan kategori sangat puas dari dimensi kehandalan sebesar 82,8%, kategori sangat puas dari dimensi jaminan sebesar 81,33%, kategori sangat puas dari dimensi empati sebesar 86,63%, kategori sangat puas dari dimensi daya tanggap sebesar 85,24% dan kategori sangat puas dari dimensi bukti langsung sebesar 88,8%.

**Kesimpulan :** tingkat kepuasan responden di instalasi farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali termasuk dalam kategori sangat puas sebesar 84,95%.

**Kata Kunci** : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien, Instalasi Farmasi Rumah Sakit

**Kepustakaan** : 34 (2004 – 2017)

**Ngudi Waluyo University**  
**Pharmacy Study Program**  
**Thesis, August 2020**  
**Eva Ade Hartati**  
**050116A024**

**OVERVIEW OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN THE  
PHARMACEUTICAL INSTALLATION OF PKU AISYIYAH BOYOLALI  
HOSPITAL IN FEBRUARY 2020**

**( xv + 60 pages + 3 pictures + 1 5 tables + 10 attachments )**

**ABSTRACT**

**Background:** Hospitals must maintain their quality so that services are in accordance with what patients expect so that there is a separate satisfaction which is a basic need of society. Hospitals are demanded not only to provide satisfying services but also value-oriented . Organizations are not merely pursuing the achievement of high work productivity but also the performance given. The purpose of this study was to determine the description of the level of patient satisfaction in the pharmacy installation of PKU Aisyiyah Boyolali Hospital in February 2020 .

**Methods:** This type of research is to approach *cross section* using a questionnaire survey method as a means of data collection. The type of sampling technique used was *purposive sampling* and obtained a sample of 91 respondents in the Pharmacy Installation of the PKU Aisyiyah Boyolali Hospital.

**Results:** The results showed that the patients at PKU Aisyiyah Boyolali Hospital had satisfaction with the very satisfied category from the reliability dimension of 82.8%, the very satisfied category from the guarantee dimension was 81.33%, the very satisfied category from the empathy dimension of 86.63 % , the very satisfied category from the responsiveness dimension was 85.24% and the very satisfied category from the direct evidence dimension was 88.8%.

**Conclusion:** the level of respondent satisfaction in the pharmacy installation of PKU Aisyiyah Boyolali Hospital is in the very satisfied category of 84.95%.

**Keywords :** Description of Patient Satisfaction Level, Hospital Pharmacy Installation

**Bibliography :** 34 (2004 - 2017)

\