

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Farmasi Skripsi,  
Agustus 2020  
Diah Ayu Yuniastuti  
050218A053

**Kajian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di  
Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit**  
(XV + 42 Halaman + 3 Gambar + 13 tabel)

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

**Tujuan:** Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan dirumah sakit.

**Metode :** Penelitian ini dilakukan dengan metode studi literatur menggunakan lima artikel refrensi nasional maupun internasional yang berkaitan dengan judul dan permasalahan yang akan diteliti kemudian merangkum semua hasil dalam artikel dalam satu kesimpulan.

**Hasil:** Hasil penelitian kajian tingkat kepuasan pasien berdasarkan kelima artikel yang digunakan sebagai refrensi di beberapa Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang menggunakan lima dimensi sebagai tolak ukur kepuasan pasien, menunjukkan bahwa dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi bukti fisik dan jaminan, untuk dimensi daya tanggap dan kehandalan memiliki tingkat kepuasan yang rendah, artinya pasien kurang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh dimensi tersebut.

**Kesimpulan:** Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dirumah sakit pada kelima dimensi yang memiliki tingkat kepuasan paling tinggi terdapat pada dimensi bukti fisik dan jaminan ini menunjukkan bahwa pasien telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit.

**Kata kunci:** Tingkat kepuasan pasien, Instalasi Farmasi di Rumah Sakit.

**Kepuatakaan :** 44 (2013-2019)

Ngudi Waluyo University  
Pharmacy Study Program  
Final Project, August 2020  
Diah Ayu Yuniastuti  
050218A053

## **STUDY OF PATIENT SATISFACTION LEVEL OF PHARMACEUTICAL SERVICES IN HOSPITALS OUTPATIENT PHARMACY INSTALLATION**

### **ABSTRACT**

**Background:** Satisfaction is a reflection of the quality of health services received by patients. The quality of health services refers to the level of perfection of health services in causing a sense of satisfaction in each patient. the more perfect the satisfaction, the better the quality of health services.

**Purpose:** This study was conducted to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at hospital installations.

**Methods:** This study was conducted using a literature study method using five national and international reference articles relating to the title and the issues to be studied and then summarizes all the results in the article in one case.

**Results:** The results of the research on the level of patient satisfaction based on the five articles used as references in several hospital pharmacy installations that use five dimensions as benchmarks for patient satisfaction, show that the dimensions that have the highest level of satisfaction are physical tangibility and assurance, for the dimensions of responsiveness and reliability it has a low level of satisfaction, meaning that the patients feels less about the services provided by these dimensions.

**Conclusion:** The level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the hospital in the five dimensions that have the highest level of satisfaction is found in the dimensions of physical evidence and this guarantee shows that the patient is satisfied with the services provided by the Pharmacy Installation at the Hospital.

**Keywords:** Patient satisfaction level, Pharmacy Installation at the Hospital.

