

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan  
Skripsi, Agustus 2020  
Hisabil Aufa  
050218A091

## **TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT**

(xiii + 54 halaman + 2 Gambar + 6 lampiran)

### **ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serta pelayanannya sudah sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kepuasan adalah perasaan suatu perasaan puas yang timbul setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di rumah sakit.

**Metode:** Penelitian ini dilakukan dengan metode meta-analisis menggunakan lima artikel referensi nasional maupun internasional yang berkaitan dengan judul dan permasalahan yang akan diteliti.

**Hasil:** Berdasarkan parameter yang digunakan (*assurance*, *tangible*, *responsiveness*, *reliability* dan *empathy*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit didapatkan hasil bahwa parameter *assurance* (jaminan) sangat berpengaruh terhadap kepuasan yang didapatkan oleh pasien, disusul parameter *responsiveness* (tanggap), *reliability* (kehandalan), *tangible* (tampilan) dan *empathy* (empati). Adanya perbedaan dalam kepuasan yang didapat pada masing-masing rumah sakit dipengaruhi oleh berbedanya standar operasional pelayanan yang mereka tetapkan.

**Kesimpulan:** kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di rumah sakit dipengaruhi oleh *assurance* (jaminan), *responsiveness* (tanggap), *reliability* (kehandalan), *tangible* (tampilan), dan *empathy* (empati).

**Kata Kunci:** Kepuasan pasien, Instalasi Farmasi, Rumah sakit

**Kepustakaan:** 30 (2000-2020)

Ngudi Waluyo University  
Pharmacy Study Program, Faculty of Health Science  
Thesis, August 2020  
Hisabil Aufa  
050218A091

## **LEVEL OF PATIENT SATISFACTION TOWARD PHARMACY SERVICES IN HOSPITAL PHARMACY INSTALLATION**

(xiii + 54 pages + 2 images + 6 attachments)

### **ABSTRACT**

**Background:** Quality health service are services that can satisfy every service user in accordance with the average level of satisfaction and the service is in accordance with the established code of ethics and service satandars. Satisfaction is a feeling of satisfaction that arises after consuming a product or service. The porpuse of this studywas to determine the description of patient satisfaction with pharmaceutical services provided in the hospital.

**Method:** This research was conducted with a meta-analysis method using five national and international reference articles related to the title and the problem to be studied.

**Results:** Based on parameters used (assurance, tangible, responsiveness, reliability, and empathy) on patient satisfaction at the Hospital Pharmacy Installation, it was found that the assurance parameter greatly affects the satisfaction obtained by the patien, followed by parameters of responsiveness, reliability, tangible and empathy. The difference in satisfaction obtained at each hospital is influenced by the different operational service standards they set.

**Conclusion:** Patient satisfaction with pharmaceutical services provided in the hospital is influenced by assurance, responsiveness, reliability, tangible and empathy.

Keywords: patient satisfaction, pharmacy installation, hospital  
Literature: 30 (2000-2020)