

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
INSTALASI FARMASI
RSUD IBU FATMAWATI SURAKARTA
TAHUN 2022**



Oleh :

**Devi Istiyannah
25195695A**

**FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI S-1 FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2022**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
INSTALASI FARMASI
RSUD IBU FATMAWATI SURAKARTA
TAHUN 2022**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
derajat Sarjana Farmasi
Program Studi Ilmu Farmasi pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi*

Oleh:

**Devi Istiyanah
25195695A**

**FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI S-1 FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2022**

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul :

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI
RSUD IBU FATMAWATI SURAKARTA
TAHUN 2022**

Oleh :

**Devi Istiyanah
25195695A**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : Kamis, 15 Desember 2022

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,



Prof. Dr. apt. R.A. Oetari, S.U., M.M., M.Sc

Pembimbing Utama

Dr. apt. Samuel Budi Harsono, S.Farm., M.Si

Pembimbing Pendamping

apt. Jamilah Sarimanah, S.Si., M.Si

Penguji :

Dr. apt. Tri Wijayanti, S.Farm., M.P.H

1.

apt. Dwi Ningsih, S.Si., M.Farm

2.

apt. Drs. Partana Boedirahardja, S.H., M.P.H

3.

Dr. apt. Samuel Budi Harsono, S.Farm., M.Si

4.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Devi Istiyanah

NIM : 25195695A

Jurusan S-1 Farmasi

Fakultas Farmasi

Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi
RSUD Ibu Fatmawati Surakarta Tahun 2022

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang Pengetahuan saya tidak terdapat karya yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Surakarta, 12 Desember 2022

Yang menyatakan



Devi Istiyanah
NIM. 25195695A

MOTTO DAN PERSEMBAHAN



“Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang”

Motto:

Jangan takut untuk mencoba, karena kegagalan merupakan suatu pembelajaran untuk mencapai kesuksesan. Usaha dan kerja keras. Tiada do'a yang lebih indah selain doa agar karya tulis ini segera selesai.

Hidup ini seperti sepeda. Agar tetap seimbang, kau harus bergerak.
(Albert Einstein)

Karya tulis ini kupersembahkan untuk:

Allah SWT sebagai Sang Pencipta yang selalu menjadi petunjuk di setiap langkahku yang telah berkehendak dan memberikan ridho serta Rahmat-Nya sehingga aku dapat menyelesaikan amanah tugas ini dengan baik.

Kedua orang tuaku, yang selalu memberikan doa dan dukungan sepanjang hidupku. Teruntuk pula saudara dan keluarga ku yang selalu memberi semangat agar diriku tidak menyerah. Teman-teman seperjuangan yang selalu memotivasi, dan memberikan dorongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Segenap Dosen Universitas Setia Budi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan anugrah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD IBU FATMAWATI SURAKARTA TAHUN 2022”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan dan penulisan skripsi ini, bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA. selaku rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. apt. R. A. Oetari, SU., MM., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta.
3. Dr. apt. Samuel Budi Harsono, S.Farm., M.Si. selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, arahan, nasehat, dan ilmunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. apt. Jamilah Sarimanah, S.Si., M.Si. selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, nasehat, dan ilmunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Tim penguji yang telah meluangkan waktu serta memberikan kritik dan saran sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Bapak Ibu Instalasi Farmasi RSUD Ibu Fatmawati Surakarta yang telah membantu dalam kelancaran penelitian ini.
7. Kedua Orang Tua dan Kakak Tercinta yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat tanpa henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
8. Untuk sahabat-sahabat terbaik ku terimakasih untuk waktu, semangat, kebersamaan dan dukungan kalian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Tak lupa teman-teman teori 1 Angkatan 2019 atas kebersamaan, canda tawa yang telah diberikan selama proses perkuliahan.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang sudah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan serta tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis, dan kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Surakarta, 12 Desember 2022



Devi Istiyani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Kegunaan Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Tinjauan Pustaka	5
1. Pengertian Rumah Sakit.....	5
2. Tugas dan fungsi Rumah Sakit	5
3. Klasifikasi Rumah Sakit	5
4. Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS)	6
5. Kualitas pelayanan kesehatan	7
6. Tujuan pelayanan	9
7. Standar pelayanan	10
8. Kepuasan pasien	10
9. Hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien	12
B. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Surakarta	13

C.	Kerangka Penelitian	13
D.	Landasan Teori.....	14
E.	Hipotesis Penelitian	14
BAB III METODE PENELITIAN.....		16
A.	Rancangan Penelitian.....	16
B.	Waktu dan Tempat Penelitian	16
C.	Populasi dan Sampel	16
D.	Kriteria Penelitian	16
1.	Kriteria inklusi	16
2.	Kriteria eksklusi	17
E.	Data Penelitian	17
F.	Instrumen Penelitian	17
G.	Variabel Penelitian.....	17
1.	Identifikasi variabel	17
2.	Definisi operasional variabel	18
H.	Teknik Pengambilan Sampel	19
I.	Jalannya Penelitian.....	19
1.	Tahap persiapan	19
2.	Tahap pengumpulan data	19
3.	Tahap pengolahan data	20
J.	Analisis Hasil	20
K.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	21
1.	Uji validitas.....	21
2.	Uji reliabilitas.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		23
A.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	23
1.	Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin.....	23
2.	Klasifikasi responden berdasarkan usia	23
3.	Klasifikasi berdasarkan status pendidikan	24
B.	Hasil Pengujian Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	25
1.	Hasil rekapitulasi pengujian validitas kualitas pelayanan kefarmasian.....	25
2.	Hasil rekapitulasi pengujian validitas kepuasan pasien	27
3.	Pengujian uji reliabilitas kualitas pelayanan kefarmasian.....	27
4.	Pengujian uji reliabilitas kepuasan pasien	28
C.	Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan pasien	28
1.	Berdasarkan kualitas pelayanan kefarmasian	28

1.1 Berdasarkan reliability (kehandalan)	28
1.2 Berdasarkan dimensi responsive (ketanggapan).....	29
1.3 Berdasarkan dimensi assurance (jaminan).....	30
D. Hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta	34
BAB V PENUTUP.....	36
A. Kesimpulan	36
B. Saran	36
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN	40

DAFTAR TABEL

Halaman

1. Bobot skor penilaian kepuasan pasien.....	20
2. Skor penelitian persentase kepuasan pasien	20
3. Klasifikasi koefisien korelasi.....	21
4. Nilai Skala Alpha Cronbach's	22
5. Jumlah dan persentase responden menurut jenis kelamin di RSUD Ibu Fatmawati Surakarta Tahun 2022	23
6. Jumlah dan persentase responden berdasarkan usia di RSUD Ibu Fatmawati Surakarta Tahun 2022	23
7. Jumlah dan persentase responden berdasarkan pendidikan di RSUD Ibu Fatmawati Surakarta Tahun 2022	24
8. Rata-rata kualitas pelayanan kefarmasian di RSUD Ibu Fatmawati Surakarta terhadap dimensi reliability (kehandalan)	29
9. Rata-rata kualitas pelayanan kefarmasian di RSUD Ibu Fatmawati Surakarta terhadap dimensi responsive (ketanggapan)	29
10. Rata-rata kualitas pelayanan kefarmasian di RSUD Ibu Fatmawati Surakarta terhadap dimensi assurance (jaminan)	30
11. Rata-rata kualitas pelayanan kefarmasian di RSUD Ibu Fatmawati Surakarta terhadap dimensi empathy (empati).....	31
12. Rata-rata kualitas pelayanan kefarmasian di RSUD Ibu Fatmawati Surakarta terhadap dimensi tangible (bukti langsung)	32
13. Rata-rata kepuasan pasien di RSUD Ibu Fatmawati Surakarta	33

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Skema Kerangka Penelitian..... 13

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1. Skema Kerja Penelitian	41
2. Lembar Permohonan Menjadi Responden	42
3. Surat Pernyataan Persetujuan Keikut Sertaan Dalam Penelitian	43
4. Kuesioner Pasien	44
5. Foto Responden	47
6. Surat Izin Pra Penelitian	48
7. Surat pernyataan penuh etika pengambilan data	49
8. Surat pernyataan menyimpan kerahasiaan data	50
9. Surat izin rekomendasi dari dinas Bapeda.....	51
10. Surat izin dari Dinas Kesehatan.....	52
11. Surat permohonan izin pengambilan data	53
12. Etichal Clearance	54
13. Surat Selesai Penelitian Dari RSUD Ibu Fatmawati Surakarta	55
14. Surat Selesai Penelitian Dari Dinas Kesehatan	56
15. Rumah Sakit Ibu Fatmawati	57
16. Sebaran Kuisisioner Kualitas Pelayanan Kefarmasian	58
17. Sebaran Kuisisioner Kepuasan pasien.....	63
18. Hasil Uji Analisa Data Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Ibu Fatmawati Surakarta.....	66

DAFTAR SINGKATAN

PKRS	: <i>Penyuluhan Kesehatan Rumah Sakit</i>
PKOD	: <i>Pemantauan Kadar Obat Dalam Darah</i>
PTO	: <i>Pemantauan Terapi obat</i>
PIO	: <i>Pelayanan Informasi Obat</i>
MESO	: <i>Monitoring Efek Samping Obat</i>
IFRS	: <i>Instalasi Farmasi Rumah Sakit</i>
RSUD	: <i>Rumah Sakit Umum Daerah</i>
UNS	: <i>Universitas Negeri Surakarta</i>
CSI	: <i>Customer Satisfaction Index</i>
UU	: <i>Undang undang</i>
PP	: <i>Peraturan Pemerintah</i>

ABSTRAK

ISTIYANAH, D. 2022. HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSUD IBU FATMAWATI SURAKARTA TAHUN 2022. SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA. Pembimbing : (I) Dr. apt. Samuel Budi Harsono, S.Farm., M.Si, (II) apt. Jamilah Sarimanah, S.Si., M.Si.

Pelayanan farmasi rumah sakit memiliki peran penting sebagai penyelenggara upaya kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat. Kualitas pelayanan tersebut dapat diukur berdasarkan penilaian terhadap lima dimensi yaitu kepuasan pasien, *reliability* (kehandalan), *responsive* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangible* (penampilan). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Ibu Fatmawati Surakarta Tahun 2022.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif, menggunakan pendekatan *cross sectional*, dan pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *Purposive Sampling*. Analisis data dilakukan secara Bivariat terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi *Spearman* guna mengukur eratnya atau tingkat hubungan antara dua variabel yang berskala ordinal.

Hasil penelitian secara keseluruhan pada kualitas pelayanan kefarmasian sebesar 81,81% dan kepuasan pasien mendapatkan hasil sebesar 94,28% dengan klasifikasi sangat puas. Berdasarkan uji hubungan, terdapat hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Ibu Fatmawati Surakarta Tahun 2022 mendapatkan hasil *correlation coefficient* sebesar 0,673 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 dimana hasil tersebut menunjukan tingkat hubungan yang kuat.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan, pasien rawat jalan

ABSTRACT

ISTIYANAH, DEVI. 2022. QUALITY OF SERVICE RELATIONSHIP PHARMACY ON OUTPATIENT SATISFACTION AT PHARMACY INSTALLATION OF MOTHER FATMAWATI HOSPITAL, SURAKARTA 2022. THESIS, FACULTY OF PHARMACY, UNIVERSITY SETIA BUDI, SURAKARTA. Advisor : (I) Dr. apt. Samuel Budi Harsono, S.Farm., M.Si, (II) apt. Jamilah Sarimanah, S.Si., M.Sc.

The pharmaceutical services in hospital is a healthy effort has important role in increasing the service pearl to the community. The Quality of pharmaceutical service can be counted according to five dimensions such as: *Reliability, Responsive, Assurance, Emphaty*, and *Tangible* with the patient's satisfaction. The aim of this research to knew the relation of the quality pharmaceutical's service toward the patient's satisfaction of the outpatients in pharmacy department RSUD Ibu Fatmawati Surakarta in 2022.

This study was conducted used quantitative method with the *cross sectional* approached. In this research in using the sampling technique was conducting *purposive sampling*. Analysis data was used bivariated toward two variables who assumed has relation and correlation. The technique of analysis data in this research was used *spearman* correlation task to measured the level or strong relation between two variables with ordinal scale

The results of the overall Quality of pharmaceutical service were 81,81% and patient's satisfaction was 94,28% with a very satisfied classification. Based on relationship test, there is relation of the quality pharmaceutical's service toward the patient's satisfaction of outpatients in pharmacy department RSUD Ibu Fatmawati Surakarta in 2022 obtained with the results of correlation coefficient 0.673 with significant score 0.000 therefore showed the strong relation of the results.

Keywords : service quality, satisfaction, outpatient care

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Instalasi Farmasi Rumah Sakit merupakan salah satu divisi atau bagian dari Rumah Sakit, dimana divisi ini memiliki pengaruh besar dalam perkembangan profesional Rumah Sakit dan lebih jauh lagi pada ekonomi dan biaya operasional total Rumah Sakit, karena hubungannya yang setara dengan saling tergantungnya pelayanan-pelayanan lain pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit (Permenkes, 2016).

Terdapat dua kegiatan dalam pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit yaitu kegiatan pengelolaan yang meliputi pengelolaan alat kesehatan, sediaan farmasi, bahan medis habis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan dalam pelayanan kefarmasian tersebut perlu didukung oleh sumber daya manusia, sarana, prasarana dan peralatan yang memadai (Permenkes RI, 2016). Instalasi Farmasi Rumah Sakit tidak hanya menyediakan obat-obatan tetapi juga memastikan bahwa obat-obatan tersebut digunakan secara aman, efektif dan benar guna untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Salah satu fungsi Rumah Sakit yaitu sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan dan pelayanan kefarmasian yang bermutu. Menurut Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 yang mengatur tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit terdiri dari pengelolaan alat kesehatan, sediaan farmasi, pelayanan farmasi klinik, dan bahan medis sekali pakai.

Komponen penting di Rumah Sakit dalam pelayanan Instalasi Farmasi tidak lepas dari permasalahan yang berkaitan dengan mutu pelayanan terhadap pasien. Permasalahan pelayanan tersebut meliputi kesalahan pengobatan (*médication error*) pada kesalahan peresepan terutama berkaitan dengan kesesuaian farmasetika, pertimbangan klinis, serta kelengkapan administrasi (Donsu, 2016).

Di era globalisasi, otoritas publik memberikan pemerintahan yang sejahtera kepada pasien sangat terfokus dan kritis. Pelayanan yang diberikan kepada pasien secara cepat, praktis, dan memungkinkan sehingga diharapkan pasien tidak beralih guna memperoleh kepuasan yang lebih baik. Adanya persaingan pelayanan yang ketat, menimbulkan ketidakpercayaan dalam masyarakat Indonesia terhadap kualitas suatu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting yang harus menjadi fokus utama

Rumah Sakit, karena hal tersebut merupakan faktor penting tingkat kepuasan pasien. Seperti yang ditunjukkan oleh Dinas Kesehatan Indonesia, kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan suatu pelayanan kefarmasian yang dapat memuaskan pasien dan sesuai standard serta etika profesi. Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien karena kualitas dari suatu pelayanan dapat mendorong pasien untuk menciptakan hubungan yang kuat dengan pihak Rumah Sakit (Gurning, 2018).

Kepuasan pasien menjadi aspek yang berkaitan erat dalam penilaian sifat kualitas pelayanan kefarmasian. Dimana semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin baik pula kepuasan yang dirasakan pasien. Kualitas pelayanan mudah dirasakan, namun tidak mudah untuk didefinisikan. Beberapa aspek pelayanan yang buruk diantaranya seperti ketidak ramahan staf, waktu tunggu yang lama, dan antrian panjang pengunjung diloket. Aspek-aspek pelayanan yang buruk tersebut menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan pasien (Pendrita, 2017).

Peningkatan kesadaran kesehatan masyarakat menciptakan tuntutan untuk pengembangan layanan kefarmasian. Salah satu cara guna mengantisipasi keadaan yang tidak diinginkan ini yaitu dengan menjaga kualitas pelayanan, dimana kekurangan dan kelemahan pelayanan kefarmasian harus terus diinvestigasi. Minat masyarakat terhadap kualitas pelayanan kefarmasian semakin berkembang, maka fungsi pelayanan harus dikembangkan untuk menjamin kepuasan. Kualitas pelayanan adalah cara pasien mengevaluasi tingkat pelayanan yang mereka harapkan untuk diterima. Mutu suatu pelayanan medik yang diberikan menunjukkan tingkat keberhasilan dan permintaan pasien maka semakin baik pula mutu kualitas pelayanan kefarmasian (Pendrita, 2017).

Berdasarkan penelitian Juliana (2017) di Rumah Sakit UNS diperoleh skor CSI sebesar 82,67%, yang mengindikasikan bahwa pasien dengan pelayanan rawat jalan memberikan respon baik, dimana kualitas pelayanan yang ditetapkan di Rumah Sakit UNS membuat mereka sangat puas. Dari pemeriksaan uji korelasi menunjukkan terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara kepuasan pasien rawat jalan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit UNS. Hasil analisis yang dilakukan di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen menunjukkan bahwa variabel bebas yang paling kecil pengaruhnya

terhadap kepuasan pasien adalah tampilan/atau bukti fisik dan kepastian/atau jaminan (Supartiningsih, 2017).

Kepuasan pasien menjadi variabel yang sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan suatu Rumah Sakit. Salah satu yang menjadi faktor penting adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien, sehingga peneliti bermaksud menilai tingkat pengaruh hubungan antara kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kefarmasian. Dalam hal ini variabel kualitas pelayanan dilihat dari beberapa dimensi penilaian yaitu: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit RSUD Ibu Fatmawati kota Surakarta (Rofiah, 2019).

Berdasarkan data dari penelitian yang telah dijabarkan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Menurut Supartiningsih (2017) kualitas pelayanan yang rendah memberi pengaruh pada kepuasan pasien yaitu jaminan (*assurance*) dan bukti fisik (*tangible*), sehingga perlu adanya penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Ibu Fatmawati Surakarta Tahun 2022 yang merupakan salah satu Rumah Sakit di Surakarta.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Ibu Fatmawati Surakarta?
2. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan Instalasi Farmasi dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ibu Fatmawati Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuannya untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Ibu Fatmawati Surakarta?
2. Tujuannya untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan Instalasi Farmasi dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ibu Fatmawati Surakarta?

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti
Hasil peneliti ini diharapkan menjadi pengetahuan bagi peneliti mengenai kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian yang akan datang.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan sumber pembelajaran khususnya bagi mahasiswa jurusan farmasi di Universitas Setia Budi tentang kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien.

3. Bagi RSUD Ibu Fatmawati

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai acuan tambahan untuk mengetahui hubungan kualitas bagi RSUD Ibu Fatmawati tahun 2022 untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien.