

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UNS SURAKARTA PADA TAHUN 2024**



**Oleh:
Asep Dwi Pamungkas
27216346A**

**FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI S-1 FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2024**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UNS SURAKARTA PADA TAHUN 2024**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
derajat Sarjana Farmasi (S.Farm.)
Program Studi S1 Farmasi pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi*

Oleh:

**Asep Dwi Pamungkas
27216346A**

**FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI S-1 FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2024**

PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan judul:

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UNS SURAKARTA PADA TAHUN 2024

Yang disusun oleh:

**Asep Dwi Pamungkas
27216346A**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada Tanggal : 10 Januari 2025

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan

Dr. apt. Iswandi, M.Farm

Pembimbing Utama



Dr. apt. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si., M.Sc.

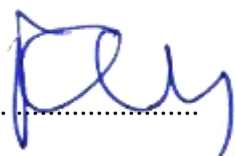
Pembimbing Pendamping



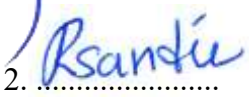
Apt. Candra Bayu Murti, M.Farm

Penguji:

1. Prof. Dr. apt. RA. Oetari, S.U., M.M., M.Sc.

1. 

2. apt. Santi Dwi Astuti, M.Sc.

2. 

3. apt Carolina Eka Waty, M.Sc.

3. 

4. Dr. apt. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si., M.Sc.

4. 

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Dan sungguh akan Kami berikan cobaan Anda, dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa dan buah-buahan. Dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar.”

Q.S. Al Baqarah:155

Puji dan Syukur panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan penulisan skripsi ini dapat terselesaikan sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua (Jimo dan Yatmiyati) yang selalu memberikan semangat, motivasi, perhatian dan tak pernah luput mendoakan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.
3. Kakak saya Sela Fajar Rini yang selalu menasehati, memberikan dukungan, dan semangat.
4. Kepada Direktur Rumah Sakit Surakarta, Kepala Diklat Bagian Penelitian dan Pendidikan, Kepala Instalasi Farmasi, Staf Farmasi dan semua pihak yang telah membantu selama saya melakukan penelitian dan pengambilan data di Rumah Sakit UNS Surakarta.
5. Partner dan teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan dalam penulisan skripsi.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi ini merupakan terdapat jiplakan dari penelitian atau karya ilmiah atau skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, 20 Desember 2024

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized loop on the left and a series of fluid, connected strokes on the right.

Asep Dwi Pamungkas

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh, Puji dan syukur panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UNS SURAKARTA PADA TAHUN 2024”** dengan baik dan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.

Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk mencapai derajat Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta. Banyak hal yang penulis dapatkan dalam proses pembuatan skripsi baik berupa bimbingan, petunjuk dan sara-saran yang berguna dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Djoni Tarigan., MBA. selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Bapak Dr. apt. Iswandi, M. Farm selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Ibu Dr. apt. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si.,M.Sc. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, kesabaran, arahan, nasehat, dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak apt. Candra Bayu Murti, M.Farm. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran serta dukungan selama penulisan, penelitian, dan penyusun skripsi.
6. Ibu apt. Avianti Eka Dewi Aditya Purwaningsih, S.Farm., M.Sc. selaku dosen pembimbing akademik saya yang telah memberikan dukungan selama penyusunan skripsi.
7. Direktur, Kepala Diklat Bagian Penelitian dan Pendidikan, Kepala Instalasi Farmasi, Staf Farmasi dan semua pihak yang telah membantu selama saya melakukan penelitian dan pengambilan data di Rumah Sakit UNS Surakarta.

8. Kedua orang tua (Bapak Jimo dan Ibu Yatmiyati) yang selalu memberikan semangat, motivasi, perhatian dan tak pernah luput mendoakan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.
9. Kakak (Sela Fajar Rini) yang selalu memberikan nasihat dan dukungannya dalam penulisan skripsi.
10. Partner dan teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan dalam penulisan skripsi.

Saya sebagai penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, jauh dari kata sempurna oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun akan saya terima dan demi perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata saya harap semoga skripsi ini dapat berguna bagi pembaca. Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh.

Surakarta, 20 Desember 2024



Asep Dwi Pamungkas

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRAK	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 4
A. Rumah Sakit.....	4
1. Definisi.....	4
2. Jenis Rumah Sakit.....	4
2.1 Rumah Sakit Umum	4
2.2 Rumah Sakit Khusus	4
3. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	5
4. Profil Rumah Sakit UNS.....	5
B. Instalasi Farmasi	7
1. Instalasi Farmasi	7
2. Tugas dan Fungsi Instalasi Farmasi	7
C. Pelayanan Kefarmasian.....	8
1. Definisi.....	8
2. Tujuan Pelayanan Kefarmasian	8
3. Standar Pelayanan Kefarmasian	8

3.1	Pengolahan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai	8
3.2	Pelayanan farmasi klinik.	8
4.	Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu	9
4.1	Sumber Daya Manusia	9
4.2	Alat	9
4.3	Metode	9
4.4	Material.	9
D.	Kepuasan Pasien	9
1.	Definisi	9
2.	Metode Pengukuran Kepuasan Pasien	10
2.1	Sistem keluhan dan saran.	10
2.2	<i>Ghos shopping</i>	10
2.3	<i>Lost customer analysis</i>	10
2.4	<i>Survey</i> kepuasan pelanggan	10
3.	Dimensi Kepuasan Pasien	10
3.1	Bukti fisik (<i>tangible</i>)	10
3.2	Keandalan (<i>reliability</i>)	11
3.3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	11
3.4	Jaminan (<i>assurance</i>)	11
3.5	Empati (<i>emphaty</i>)	11
E.	Metode <i>Service Quality</i>	11
F.	Landasan Teori	12
G.	Kerangka Konsep	13
H.	Keterangan Empiris	14
BAB III	METODE PENELITIAN	15
A.	Jenis dan Rancangan Penelitian	15
B.	Tempat dan Waktu Penelitian	15
C.	Alat dan Bahan	15
D.	Populasi dan Sampel	15
E.	Subjek Penelitian	16
1.	Kriteria Inklusi	16
2.	Kriteria Eksklusi	16
3.	Besar Sampel	16
F.	Variabel Penelitian	17
1.	Variabel Bebas (Dependen)	17
2.	Variabel Terikat (Independen)	17
3.	Definisi Operasional	17
G.	Alur penelitian	18
H.	Pengambilan Data	19
1.	Studi Pendahuluan (Observasi Awal)	19
2.	Uji Validitas	20
3.	Uji Reliabilitas	20

4.	Pengambilan Data Kuesioner.....	21
I.	Analisis Data.....	21
1.	Transformasi Data (<i>Coding</i>)	21
2.	Analisis Univariat.	22
3.	Analisis Bivariat.	22
3.1	<i>Independent sample t-test</i>	22
4.	Analisis Gap.....	22
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
A.	Karakteristik Responden.....	23
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	23
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	23
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	24
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ..	24
5.	Deskripsi Frekuensi Kunjungan Pasien	25
6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Poliklinik ..	25
B.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	26
1.	Uji Validitas	26
2.	Uji Reliabilitas	27
C.	Gambaran Tingkat Harapan dan Kenyataan Kepuasan Pasien	28
1.	Distribusi jawaban tingkat harapan dan kenyataan pasien pada dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	28
2.	Distribusi jawaban tingkat harapan dan kenyataan pasien pada dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	31
3.	Distribusi jawaban tingkat harapan dan kenyataan pasien pada dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	34
4.	Distribusi jawaban tingkat harapan dan kenyataan pasien pada dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	37
5.	Distribusi jawaban tingkat harapan dan kenyataan pasien pada dimensi <i>Emphaty</i> (Empati).....	40
D.	Hasil Analisis Kesenjangan Poliklinik Pagi dan Poliklinik Sore (<i>Gap</i>)	44
1.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	44
2.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	46
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap).....	47
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	49
5.	<i>Emphaty</i>	51
E.	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Pagi dan Sore	53
F.	Dimensi yang mendominasi kepuasan pasien.....	55
G.	Keterbatasan Penelitian.....	56

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
	A. Kesimpulan	57
	B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA		59
LAMPIRAN		65

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Interpretasi reliabilitas	21
2. Klasifikasi tingkat penilaian	21
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	23
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	23
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	24
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	25
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali pasien Berobat	25
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Poliklinik.....	26
9. Hasil Uji Validitas.....	27
10. Hasil Uji Reliabilitas	28
11. Distribusi Jawaban Tingkat Harapan Pasien Terhadap dimensi <i>Tangible</i>	29
12. Distribusi Jawaban Tingkat Kenyataan Pasien Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	30
13. Distribusi jawaban tingkat harapan pasien pada dimensi <i>Reliability</i>	32
14. Distribusi jawaban tingkat kenyataan pasien pada dimensi <i>Reliability</i>	33
15. Distribusi jawaban tingkat harapan pasien pada dimensi <i>Responsiveness</i>	35
16. Distribusi jawaban tingkat kenyataan pasien pada dimensi <i>Responsiveness</i>	36
17. Distribusi jawaban tingkat harapan pasien pada dimensi <i>Assurance</i>	38
18. Distribusi jawaban tingkat kenyataan pasien pada dimensi <i>Assurance</i>	39
19. Distribusi jawaban tingkat Harapan pasien pada dimensi <i>Emphaty</i>	41

20. Distribusi jawaban tingkat kenyataan pasien pada dimensi <i>Emphaty</i>	42
21. Kategori Kepuasan Pasien	43
22. Hasil Analisis Gap dimensi <i>Tangible</i> Poliklinik Pagi	44
23. Hasil Analisis Gap dimensi <i>Tangible</i> Poliklinik Sore	45
24. Hasil Analisis Gap dimensi <i>Reliability</i> Poliklinik Pagi	46
25. Hasil Analisis Gap dimensi <i>Reliability</i> Poliklinik Sore	47
26. Hasil Analisis Gap dimensi <i>Responsiveness</i> Poliklinik Pagi	48
27. Hasil Analisis Gap dimensi <i>Responsiveness</i> Poliklinik Sore	48
28. Hasil analisis Gap dimensi <i>Assurance</i> Poliklinik Pagi	49
29. Hasil analisis Gap dimensi <i>Assurance</i> Poliklinik Sore	50
30. Hasil analisis Gap dimensi <i>Empathy</i> Poliklinik Pagi	51
31. Hasil analisis Gap dimensi <i>Empathy</i> Poliklinik Sore	52
32. Tingkat Kepuasan Poliklinik pagi dan sore	53
33. Dimensi yang mendominasi kepuasan pasien	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Struktur Organisasi Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS	7
2. Kerangka Konsep	14
3. Alur penelitian	19

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Ijin Penelitian	66
2. Surat Ijin Pelaksanaan Penelitian	67
3. Surat Keterangan <i>Ethical Clearance</i>	68
4. Kuesioner.....	69
5. Contoh Pengisian Kuesioner	75
6. Data Karakteristik Responden.....	84
7. Validitas dan Realibilitas	86
8. Hasil distribusi Harapan	91
9. Hasil distribusi Kenyataan.....	94
10. Hasil Mean Harapan dan Kenyataan Poliklinik Pagi	97
11. Hasil Mean Harapan dan Kenyataan Poliklinik Sore	99
12. Hasil Mean Setiap dimensi Poliklinik Pagi dan Sore.....	101
13. Hasil Pengujian <i>T-Test</i> Poli pagi dan poli sore	102
14. Hasil Pengujian <i>Chi-Square test</i>	103
15. Hasil Regresi linier	111
16. Hasil Pengujian Deskriptif	112
17. Data Karakteristik Responden.....	113
18. Hasil 384 Responden Harapan	126
19. Hasil 384 Responden Kenyataan.....	138
20. Dokumentasi.....	149

DAFTAR SINGKATAN

IFRS	: Instalasi Farmasi Rumah Sakit
SPSS	: <i>Software Product and Service Solution</i>
KIE	: Komunikasi Informasi Edukasi
PIO	: Pelayanan Informasi Obat
PTO	: Pemantauan Terapi Obat
MESO	: Monitoring Efek Samping
EPO	: Evaluasi Penggunaan Obat
PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan

ABSTRAK

PAMUNGKAS, A.D.,2024, ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UNS SURAKARTA 2024, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA, Dibimbing oleh Dr.apr. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si.,M.Sc. dan apr.Candra Bayu Murti, M.Farm.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan di Rumah Sakit. Rumah sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang mempunyai peran dalam meningkatkan kesehatan masyarakat, rumah sakit harus terus meningkatkan mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat gambaran kepuasan pasien dan perbandingan kepuasan pasien pada poliklinik pagi dengan poliklinik sore.

Penelitian ini menggunakan metode observasional deskriptif analitik dengan menggunakan kuesioner yang berisi 20 pertanyaan dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dengan indikator tingkat kepuasan yang digunakan adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Pengolahan data dan analisis data dilakukan dengan korelasi, yaitu dengan membandingkan kenyataan dan harapan pasien serta uji validitas dan reliabilitas kemudian dilakukan analisis deskriptif.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan 384 responden diperoleh hasil pada gambaran kepuasan pasien yang dilihat dari kenyataan yang diterima pasien yaitu dimensi *tangible* 89%, dimensi *reliability* 88%, dimensi *responsiveness* 88%, dimensi *assurance* 91%, dan dimensi *emphaty* 89%. Hasil perbandingan poliklinik pagi dengan poliklinik sore menunjukkan hasil *Gap* yang sama yaitu 0,02 yang artinya tidak ada perbedaan kepuasan pasien secara total pada kelima dimensi pada kepuasan pasien di rumah sakit UNS. Dimensi *assurance* merupakan dimensi yang mendominasi kepuasan pasien di Rumah Sakit UNS Surakarta.

Kata Kunci : Harapan, Kenyataan, Kesenjangan, Kepuasan pasien

ABSTRAK

PAMUNGKAS, A.D., 2024, ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES IN THE OUTPATIENT PHARMACY INSTALLATION OF UNS SURAKARTA HOSPITAL 2024, SKRIPSI, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA, Supervised by Dr.apr. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Sc., M.Sc. and apr. Candra Bayu Murti, M.Farm.

Patient satisfaction is one of the indicators used as a benchmark in assessing the quality of service in hospitals. A hospital is a health service facility that has a role in improving public health. Hospitals must continue to improve the quality of service in accordance with patient expectations. The aim of this research is to see a picture of patient satisfaction and a comparison of patient satisfaction at the morning polyclinic and the afternoon polyclinic.

This research uses a descriptive analytical observational method using a questionnaire containing 20 questions with a purposive sampling technique with the satisfaction level indicators used being tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Data processing and data analysis were carried out using correlation, namely by comparing the patient's reality and expectations as well as testing validity and reliability and then carrying out descriptive analysis.

Based on research conducted with 384 respondents, results were obtained regarding the description of patient satisfaction as seen from the reality received by patients, namely the tangible dimension was 89%, the reliability dimension was 88%, the responsiveness dimension was 88%, the assurance dimension was 91%, and the empathy dimension was 89%. The results of the comparison between the morning polyclinic and the afternoon polyclinic showed the same Gap result, namely 0.02, which means there is no difference in total patient satisfaction in the five dimensions of patient satisfaction at UNS Hospital. The assurance dimension is the dimension that dominates patient satisfaction at UNS Surakarta Hospital

Keywords: Expectations, Reality, Gaps, Patient satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan yang berperan penting dalam peningkatan kesehatan masyarakat sebagai bagian dari gerakan pembangunan kesehatan di Indonesia. Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi sehingga mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Rumah sakit harus terus meningkatkan mutu pelayanan yang sesuai harapan konsumen. Peningkatan mutu di rumah sakit dilakukan dengan memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan aman yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang dan kritis dalam hal pelayanan kesehatan. Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit tidak terlepas dari pengolahan Instalasi Farmasi Rumah Sakit (Wirajaya dan Rettobjaan, 2022).

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer.72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan yang bermutu dengan apoteker sebagai bagian dari tenaga kesehatan yang mempunyai tanggung jawab dan tugas dalam pembelajaran pelayanan kefarmasian yang bermutu untuk kehidupan pasien.

Mutu pelayanan kesehatan mengacu pada pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada pasien dimana tatacara penyelenggaraan-nya sesuai dengan standar dan kode etik yang ditetapkan. Kepuasan pasien menjadi faktor penting dari kualitas kesehatan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan melakukan survei tingkat kepuasan pasien menggunakan *servqual* serta kelima dimensi yaitu: bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) (Fadhilah *et al.*, 2020).

Kepuasan pasien merupakan salah indikator yang sering dijadikan tolak ukur dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit, sehingga setiap rumah sakit berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar dapat memberikan kesan yang baik kepada pasien. Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu suatu produk atau

jasa pada pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit (Manurung dan Verawaty, 2021).

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. Rumah Sakit UNS merupakan rumah sakit yang terletak di wilayah kabupaten Sukoharjo tepatnya berada di Jl. Ahmad Yani No. 200 desa makamhaji, Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo Jawa Tengah. Rumah sakit UNS merupakan rumah sakit tipe C yang berfungsi sebagai sarana pelayanan kesehatan terpadu dalam bidang Pendidikan kedokteran dan/atau kedokteran gigi, Pendidikan berkelanjutan, dan Pendidikan kesehatan lainnya secara multi profesi. Penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di instalasi rawat jalan farmasi rumah sakit UNS karena peran instalasi farmasi penting bagi rumah sakit, Sehingga rumah sakit harus memperhatikan peningkatan mutu pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) agar pasien tidak berpindah ke rumah sakit lain saat berobat. Maka dari itu, dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi pasien rawat jalan terhadap pelayanan yang diberikan untuk mengetahui kepuasan pasien. Penelitian dengan tema ini mungkin sudah banyak dilakukan oleh peneliti, tetapi pada penelitian kali ini akan membandingkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada poliklinik pagi dan poliklinik sore, dan menentukan dimensi apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit UNS?
2. Bagaimana perbandingan tingkat kepuasan pasien poliklinik pagi dan poliklinik sore pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit UNS?
3. Dimensi apa yang mendominasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit UNS?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit UNS.
2. Mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pada poliklinik pagi dan poliklinik sore pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit UNS.
3. Mengetahui dimensi-dimensi yang mendominasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit UNS.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi rumah sakit UNS dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan
2. Bagi Masyarakat
Dapat menjadi sumber informasi pasien dan sebagai gambaran kepuasaan pelayanan kefarmasian yang ingin mengunjungi rumah sakit UNS.
3. Bagi Penelitian
Penelitian diharapkan sebagai pertimbangan untuk meningkatkan pengalaman dan kompetensi pengetahuan dalam melakukan pelayanan kefarmasian di rumah sakit.