

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI
INSTALASI FARMASI RSUD JOMBANG**



**Oleh :
Maulidah Sabilah Fitri
26206172A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2025**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI
INSTALASI FARMASI RSUD JOMBANG**

SKRIPSI

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

**Oleh :
Maulidah Sabilah Fitri
26206172A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2025**

PENGESAHAN

Berjudul:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RSUD JOMBANG

Oleh :

**Maulidah Sabilah Fitri
26206172A**

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : 17 Januari 2025

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,



Dr. apt. Iswandi, M.Farm.

Pembimbing Utama

Dr. apt. Samuel Budi Harsono L, S.Farm., M.Si.
NIS : 01201109161142

Pembimbing Pendamping

Drs. apt. Partana Boedirahardja, S.H., MPH.
NIDN : 8889011019

Penguji :

1. apt. Inaratul Rizkhy Hanifah, M.Sc.
2. apt. Yane Dila Keswara, M.Sc.
3. apt. Avianti Eka Dewi Aditya Purwaningsih, S.Farm., M.Sc.
4. Dr. apt. Samuel Budi Harsono L, S.Farm., M.Si.

1.
2.
3.
4.

MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”
(Q.S Al Insyirah : 5-6)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(Q.S Al Baqoroh : 286)

“Apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirmu, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu”
(Umar bin Khattab)

“Rasakanlah setiap proses yang kamu tempuh dalam hidupmu, sehingga kamu tau betapa hebatnya dirimu sudah mampu berjuang sampai detik ini “

Naskah ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
2. Bapak Dr. apt. Samuel Budi H. L., S.Farm., M.Si. dan Bapak Drs. apt. Partana Boedirahardja, S.H., MPH. selaku pembimbing skripsi saya. Terima kasih atas waktu, nasihat, bantuan maupun pengalaman yang berharga yang diberikan kepada saya.
3. Cinta pertama dan panutanku Ayahanda Sirojul Munir dan Ibunda Sumiatun. Orangtua hebat yang selalu menjadi penyemangat, selalu membuat saya bangkit dari kata menyerah, dan yang menjadi alasan saya bertahan sampai detik ini. Terima kasih selalu mengusahakan ketenangan dan kebahagiaan saya. Terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran, dan doa untuk saat ini, nanti, dan selamanya. Engkau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan tetapi selalu memperjuangkan yang terbaik untuk putri tunggalnya hingga mampu menyelesaikan studinya sampai gelar sarjana ini. Izinkan saya berbalas budi atas semua pengorbanan. Saya persembahkan karya tulis dan gelar ini kepada Bapak dan Ibu tercinta. Semoga Bapak dan Ibu sehat selalu, panjang umur, dan selalu kebersamaan saya sampai kapanpun.

4. Terima Kasih kepada keluarga besar Thoha Jumaiyah. Terima kasih selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi agar saya tidak gampang patah semangat dan menyerah.
5. Kepada diri saya sendiri Maulidah Sabilah Fitri. Terima kasih selalu berusaha kuat dan bertahan untuk melewati segala rintangan yang alam semesta berikan. Terima kasih karena selalu mau berproses untuk melawan rasa takut dan rasa ingin menyerah. Terima kasih karena terus semangat hidup walau seringkali pengharapan tidak sesuai dengan ekspektasi. Apresiasi sebesar-besarnya karena bertanggungjawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih diriku, kamu hebat. Semoga hidupmu selalu disertai keberkahan dan kebahagiaan.
6. Teman seperjuangan saya, Yunita, Dina, Aisyah, Asha, Farida, Friska, Munanisa, Putri, Wafiq, Indah, dan Ilma yang selalu mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat serta support kepada saya disaat masa-masa senang maupun masa-masa sulit selama perkuliahan sampai dengan mengerjakan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi teman yang baik. Semoga kalian sukses selalu.
7. Terima kasih untuk semua orang yang sudah hadir menjadi bagian dari proses saya selama perkuliahan ini dari awal hingga akhir. Terima kasih telah menjadi bagian menyenangkan sekaligus menyakitkan. Yang telah memberikan banyak pelajaran hidup terutama tentang rasa ikhlas akan penerimaan takdir dan tidak boleh menyesali apapun yang sudah terjadi, serta membuat saya cukup mengerti bahwa memang tidak ada yang bisa diandalkan kecuali diri sendiri. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan pendewasaan saya. Pada akhirnya setiap orang ada masanya dan setiap masa ada orangnya.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil dari pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan 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 hasil jiplakan dari penelitian/karya ilmiah/skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, 15 Desember 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Maulidah Sabilah Fitri', written in a cursive style.

Maulidah Sabilah Fitri

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala berkat dan penyertaan-Nya serta kemurahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RSUD JOMBANG”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi, Surakarta.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA, selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Dr. apt. Iswandi, S.Si., M.Farm., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta.
3. Dr. apt. Ika Purwidyaningrum, M.Sc. selaku Kepala Program Studi S1 Farmasi Universitas Setia Budi.
4. Dr. apt. Samuel Budi Harsono L, S.Farm., M.Si. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan banyak waktu, dukungan, semangat, arahan, serta nasehat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Drs. apt. Partana Boedirahardja, S.H., MPH. selaku dosen pendamping yang telah memberikan banyak waktu, dukungan, semangat, arahan, serta nasehat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen penguji yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk menguji, memberikan saran untuk kebaikan skripsi ini.
7. apt. Santi Dwi Astuti, M.Sc., selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing selama perkuliahan.
8. Seluruh dosen, staf laboratorium, dan staff perpustakaan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
9. Kedua orangtua ku, yang selalu menjadi penyemangat, selalu membuat penulis bangkit dari kata menyerah, dan yang menjadi alasan penulis bertahan sampai detik ini.
10. Keluarga yang ku cintai, yang selalu mendukung dalam doa serta semangat yang luar biasa agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. 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, 15 Desember 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Maulidah Sabilah Fitri', written in a cursive style.

Maulidah Sabilah Fitri

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
1. Bagi Peneliti.....	4
2. Bagi Rumah Sakit	4
3. Bagi Instansi Pendidikan	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 5
A. Kepuasan Pasien	5
1. Faktor – faktor kepuasan pasien	5
2. Indikator kepuasan pasien.....	6
3. Dimensi kualitas pelayanan kesehatan	6
3.1 <i>Tangible</i> atau sarana fisik	6
3.2 <i>Reliability</i> atau kehandalan	7
3.3 <i>Responsiveness</i> atau daya tanggap.....	7
3.4 <i>Assurance</i> atau jaminan	7
3.5 <i>Emphaty</i> atau empati.....	8

B.	Pelayanan Kefarmasian.....	8
1.	Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai	9
2.	Pelayanan farmasi klinik.....	10
C.	Rumah Sakit.....	11
1.	Klasifikasi Rumah Sakit :	11
1.1	Klasifikasi berdasarkan kepemilikan	11
1.2	Klasifikasi berdasarkan jenis pelayanan	12
1.3	Klasifikasi berdasarkan afiliasi pendidikan	12
2.	Fungsi Rumah Sakit.....	12
D.	Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	13
1.	Pengertian Instalasi Farmasi Rumah Sakit	13
2.	Tugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	13
3.	Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	13
3.1	Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai	13
3.2	Pelayanan farmasi klinik :	14
E.	Analisis GAP	14
F.	Landasan Teori.....	15
G.	Kerangka Konsep.....	16
H.	Hipotesis	17
BAB III	METODE PENELITIAN.....	18
A.	Rancangan Penelitian.....	18
B.	Tempat dan Waktu Penelitian	18
1.	Tempat penelitian	18
2.	Waktu Penelitian.....	18
C.	Populasi Dan Sampel	18
1.	Populasi.....	18
2.	Sampel	18
3.	Kriteria sampel.....	19
3.1	Kriteria inklusi	19
3.2	Kriteria eksklusi.....	19
D.	Bahan Dan Alat.....	19
1.	Bahan	19
2.	Alat.....	19
E.	Variabel Penelitian.....	20
1.	Identifikasi variabel utama.....	20
2.	Klasifikasi variabel utama	20
2.1	Variabel bebas (<i>independen</i>)	20
2.2	Variabel terikat (<i>dependen</i>)	20
F.	Jalannya Penelitian.....	20
1.	Teknik pengambilan <i>sampling</i>	20
2.	Teknik pengumpulan data.....	20

G. Definisi Operasional	21
H. Analisis Hasil	22
1. Uji validitas.....	22
2. Uji reliabilitas	22
3. Pengolahan data	23
I. Prosedur Pengambilan Data.....	24
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
A. Demografi Responden	25
1. Jenis kelamin.....	26
2. Usia	26
3. Tingkat pendidikan	27
4. Jenis pekerjaan.....	28
5. Durasi kunjungan.....	28
B. Kepuasan Pasien	29
1. Kepuasan pasien secara parsial.....	29
1.1 <i>Tangible</i>	29
1.2 <i>Reliability</i>	30
1.3 <i>Responsiveness</i>	31
1.4 <i>Assurance</i>	32
1.5 <i>Emphaty</i>	34
2. Kepuasan Pasien Secara Total	34
3. Uji hasil skor kenyataan dan harapan	36
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	38
A. Kesimpulan	38
B. Saran	38
 DAFTAR PUSTAKA.....	39
 LAMPIRAN	43

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Interval kualitas pelayanan	15
2. Hasil responden berdasarkan jenis kelamin	26
3. Hasil responden berdasarkan usia	26
4. Hasil responden berdasarkan tingkat pendidikan	27
5. Hasil responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	28
6. Hasil responden berdasarkan durasi kunjungan	29
7. Hasil gap antara kenyataan dan harapan pasien pada dimensi <i>tangible</i>	29
8. Hasil gap antara kenyataan dan harapan pasien pada dimensi <i>reliability</i>	30
9. Hasil gap antara kenyataan dan harapan pasien pada dimensi <i>responsiveness</i>	31
10. Hasil gap antara kenyataan dan harapan pasien pada dimensi <i>assurance</i>	33
11. Hasil gap antara kenyataan dan harapan pasien pada dimensi <i>emphaty</i>	34
12. Gap skor kenyataan dan harapan pelayanan kefarmasian	35
13. Hasil uji <i>Wilcoxon</i>	37

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka konsep	16
2. Prosedur Penelitian.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat izin penelitian	44
2. <i>Ethical clearance</i>	46
3. Surat telah melakukan penelitian.....	47
4. <i>Informed Consent</i>	48
5. Kuesioner.....	50
6. Dokumentasi penelitian	67
7. Hasil uji statistik	68

DAFTAR SINGKATAN

EVO	: <i>Evaluasi Penggunaan Obat</i>
IPA	: <i>Importance Performance Analysis</i>
IFRS	: <i>Instalasi Farmasi Rumah Sakit</i>
MESO	: <i>Monitoring Efek Samping Obat</i>
PKOD	: <i>Pemantauan Kadar Obat dalam Darah</i>
PTO	: <i>Pemantauan Terapi Obat</i>
PIO	: <i>Pelayanan Informasi Obat</i>
SPSS	: <i>Statistical Product and Service</i>

ABSTRAK

MAULIDAH SABILAH FITRI., 2025, ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JOMBANG, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA. Dibimbing oleh Dr. apt. Samuel Budi Harsono L, S.Farm., M.Si. dan Drs. apt. Partana Boedirahardja, S.H., MPH.

Penilaian kepuasan pasien digunakan untuk mengukur tingkat kinerja dan pelayanan. Instalasi Farmasi RSUD Jombang merupakan fasilitas kesehatan yang memberi pelayanan kefarmasian secara langsung kepada pasien. Pada Instalasi ini belum pernah dilakukan penelitian terkait kepuasan pasien. Namun, berdasarkan observasi, ditemui adanya keluhan terhadap pelayanan operasional. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui nilai kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Jombang berdasarkan dimensi sarana fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan sampel 100 pasien menggunakan metode *servqual* dengan teknik *non-probability sampling* dan *accidental sampling*. Penelitian dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner, yaitu melalui dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, serta dianalisis dengan menggunakan skala likert dan pengolahannya menggunakan skor. Data GAP dianalisis menggunakan analisis *Wilcoxon*.

Hasil menunjukkan bahwa hasil skor kenyataan dari seluruh dimensi berada pada rentang 3,36-3,46 sedangkan skor harapan 3,58-3,62. Hasil ini tergolong sangat tinggi. Namun terdapat nilai GAP yang berada pada rentang -0,4 hingga 0,4, namun selisih ini tidak signifikan (Sig. >0,05) berdasarkan uji *Wilcoxon*. Dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Jombang sesuai dengan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan kategori sangat tinggi.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Metode Servqual

ABSTRACT

MAULIDAH SABILAH FITRI., 2025, ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH THE QUALITY OF PHARMACY SERVICES IN THE PHARMACY INSTALLATION OF THE JOMBANG REGIONAL GENERAL HOSPITAL, SKRIPSI, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA. Supervised by Dr. apt. Samuel Budi Harsono L, S.Farm., M.Si. and Drs. apt. Partana Boedirahardja, S.H., MPH.

Patient satisfaction assessment is used to measure the level of performance and service. The Jombang Hospital Pharmacy Installation (JHPI) is a health facility that provides direct pharmaceutical services to patients. In JHPI, no research has been conducted related to patient satisfaction. However, based on observations, complaints were found regarding operational services. This study aimed to determine the value of patient satisfaction based on the dimensions of physical facilities, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

This quantitative descriptive study uses a sample of 100 patients using the servqual method with non-probability and accidental sampling techniques. The study was conducted by distributing questionnaires through tangible, reliable, responsiveness, assurance, and empathy. The questionnaires were analyzed using a Likert scale. GAP data were analyzed using Wilcoxon analysis.

The results showed that the actual score from all dimensions was 3.36-3.46, while the expected score was 3.58-3.62. These results are classified as very high. However, a GAP value is in the range of -0.4 to 0.4, but this difference is not significant (Sig. >0.05) based on the Wilcoxon test. This study concludes that the patient satisfaction value at the JHPI is based on the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy with a very high category.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Servqual Method

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekadar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif. Pelayanan Kesehatan merupakan segala bentuk kegiatan dan/ atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif. Pelayanan kesehatan mempunyai bagian penting yaitu kepuasan, karena kepuasan merupakan hal yang tidak dapat terpisahkan dalam nilai kualitas pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien tergantung mutu suatu produk atau jasa pada pelayanan kesehatan yang diberikan di suatu instansi tersebut (UU No 17 Tahun 2023).

Salah satu indikator dari penilaian dalam menentukan tingkat pelayanan kesehatan yaitu kepuasan dari pasien. Menurut *Parasuraman, Zeithaml* dan *Berry* dengan menggunakan metode *Servqual* yang memiliki 5 dimensi untuk menilai kepuasan dari pasien dalam pelayanan kesehatan, lima dimensi tersebut adalah sarana fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*) (Parasuraman, 2017).

Pelayanan Kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes No 72 Tahun 2016). Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (Bertawati, 2014).

Instalasi Farmasi Rumah Sakit merupakan salah satu bagian dari fasilitas di rumah sakit, yaitu tempat penyelenggara semua kegiatan pekerjaan kefarmasian yang ditunjukkan untuk keperluan Rumah Sakit

itu sendiri. Salah satu bagian dari instalasi farmasi Rumah Sakit adalah apotek Rumah Sakit, yaitu tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat.

Kepuasan pasien adalah indikator penting terhadap kualitas pelayanan dan memiliki keterkaitan bagi penyelenggaraan pelayanan lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien. Ketidakpuasan pasien yang paling sering disampaikan oleh pasien meliputi ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, keterlambatan pelayanan dokter, perawat, apoteker, kurangnya komunikatif dan informatif oleh petugas, lamanya proses penebusan resep dan peracikan obat, serta kebersihan dan ketertiban lingkungan. Hal tersebut akan mengakibatkan dampak negatif pada kepuasan pasien dan minat pasien untuk berobat kembali di Rumah Sakit tersebut menjadi berkurang, sehingga dapat menjadi sebab turunnya citra Rumah Sakit apabila pasien mengalami ketidakpuasan dalam pelayanan yang mengakibatkan kekecewaan (Anindita, 2019).

Berdasarkan data hasil penelitian-penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain, yaitu :

1. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Fina *et al* (2015) diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa gap pada aspek *reability* yakni (-0,85), *assurance* (-0,73), *emphaty* (-0,67), *tangible* (-0,59), dan *responsiveness* (-0,54).
2. Dari penelitian yang telah dilakukan oleh Ni Putu (2017) menyatakan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Klungkung, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit tersebut kurang puas dengan nilai skor 2,50 berdasarkan hasil dari sistem skoring Skala *Likert*.
3. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Novaryatiin (2018) pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit diketahui tingkat kepuasan pasien dengan hasil masing-masing dimensi yaitu aspek *reliability* (65,5%), *assurance* (72,2%), *emphaty* (66,6%), *tangible* (68,6%), dan *responsiveness* (67,6%) dengan rata-rata persentase interpretasi skor sebesar 68% yang artinya masuk dalam kategori puas.
4. Penelitian Setiani (2020) pada evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Sekarwangi secara

keseluruhan dengan rata-rata persentase skor keseluruhan 74,4% dikategorikan dalam skala likert bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Sekarwangi.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian mengenai analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Jombang. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD Jombang dikarenakan belum ada penelitian terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi tersebut. Setelah melakukan observasi di RSUD Jombang peneliti mewawancarai pasien dan sebagian menyatakan keluhan terhadap pelayanan dalam operasional sehari hari, waktu tunggu yang lama, kurangnya fasilitas ruang tunggu seperti kipas angin, pengeras suara, serta kurangnya ketanggapan petugas kefarmasian yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Jombang. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Jombang dengan tujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, sehingga dapat diketahui unsur yang dipertahankan dan diperbaiki oleh Rumah Sakit dan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana nilai kepuasan pasien secara parsial di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Jombang berdasarkan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati?
2. Bagaimana nilai kepuasan pasien secara total di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Jombang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui nilai kepuasan pasien secara parsial di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Jombang berdasarkan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.
2. Untuk mengetahui nilai kepuasan pasien secara total di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Jombang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman secara langsung dengan menerapkan teori yang diperoleh dari instansi pendidikan.

2. Bagi Rumah Sakit

Rumah Sakit dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan, sekaligus dapat digunakan sebagai acuan untuk pengambilan keputusan yang sesuai dalam meningkatkan kepuasan pasien.

3. Bagi Instansi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori mengenai kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen, serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya, khususnya pada bidang yang sesuai.