

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
WARAS WIRIS BOYOLALI**



**Oleh:
Mutia Arinda Al Afghani
(B25221457)**

**FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI D III FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2025**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
WARAS WIRIS BOYOLALI**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
derajat Ahli Madya Farmasi
Program Studi D III Farmasi pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi

Oleh:

**Mutia Arinda Al Afghani
(B25221457)**

**FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI D III FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2025**

PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

Berjudul:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WARAS WIRIS BOYOLALI

Oleh:

Mutia Arinda Al Afghani
(B25221457)

Telah disetujui oleh Pembimbing

Tanggal : 28 Mei 2025

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ganet', written over a horizontal line.

apt. Ganet Eko Pramukantoro, S.Farm.,M.Si

PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

Berjudul

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WARAS WIRIS BOYOLALI

Oleh :

Mutia Arinda Al Afghani

B25221457

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Karya Tulis Ilmiah

Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi

Pada tanggal : 07 Juli 2025

Mengetahui,

Fakultas Farmasi

Universitas Setia Budi

Dekan,



Dr. apt Iswandi S.Si., M.Farm
120040701091625047902

Pembimbing,

apt Ganet Eko Pramukantoro, S.Farm., M.Si
01201110011147/604058501

Penguji :

1. apt. Ismi Puspitasari, S.Farm., M. Farm

1.

2. apt. Dra. Pudiastuti Rahayu SP, M.M.

2.

3. apt Ganet Eko Pramukantoro, S.Farm., M.Si

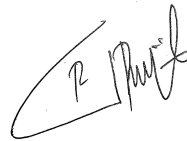
3.

PERNYATAAN

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

Surakarta, 28 Mei 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mutia Arinda Al Afghani', enclosed within a simple rectangular box.

Mutia Arinda Al Afghani

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur atas rahmat yang telah diberikan kepada Tuhan Yang Maha Esa, hasil dari perjuangan dan perjalanan yang panjang kudapat pelajaran dan pengalaman, tetesan keringat, dan air mata yang telah menemani dan memacu semangatku dalam mencapai semua ini, dan banyak hikmah yang dapat kupetik di balik semua ini. atas kehendak Tuhan Yang Maha Esa sehingga pada saat ini aku temukan sebuah kebahagiaan yang sangat berarti dalam hidupku, namun tak ingin kumiliki sendiri, tapi dari hasil yang telah kudapatkan dan kuperjuangkan maka dengan segala ketulusan hati dan kerendahan hati, Karya Tulis Ilmiah ini ku persembahkan kepada :

1. Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkah dan Rahmat Nya
2. Suamiku tercinta Arga Maulana atas dukungan, semangat, kesabaran dan masukan yang selama ini telah di berikan kepadaku untuk mencapai kehidupan yang lebih baik dan keberhasilan ini.
3. Kedua orang tua dan ibu mertuaku yang telah mengasuhku dengan doa yang tulus, nasihat, kasih sayang, dukungan dan ridhonya selama ini.
4. Bapak apt. Ganet Eko Pramukantoro, S.Farm., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu memberikan bimbingan dan mengarahkan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Dr. Sherly Jeane Kilapong, M.H selaku Direktur RSUD Waras Wiris terima kasih untuk kesempatan dalam pengambilan data penelitian di RSUD Waras Wiris
6. Ibu apt. Novita Susilaingsih, S.SI selaku kepala instalasi farmasi serta team farmasi di RSUD Waras wiris yang telah memberikan bimbingan serta mengarahkan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Teman teman bagian pendaftaran di RSUD Waras Wiris yang selama ini memberikan dukungan, memberi semangat sepenuh hati dan memahami keadan saya selama perkuliahan ini.
8. Teman teman satu angkatan yang telah memberikan motivasi dan dukungan hingga keberhasilan ini.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Alhamdullillahirabbil'alamin

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang berjudul: ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD WARAS WIRIS BOYOLALI

Karya ini merupakan tuntutan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan D3 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta. Penyusunan Karya Tulis Ilmiah melibatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Dr.Ir.Djoni Tarigan, MBA selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Dr.apr Iswandi, S.Si.,M. Farm selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Dr. apr. Samuel Budi Harasono Lomanto, S. Farm.,M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta
4. apr. Ganet Eko Pramukantoro,S.Farm., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan banyak memberikan masukan serta arahan demi terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf D3 Farmasi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menuntut ilmu selama masa pendidikan.
6. Dr. Sherly Jeane Kilapong, M.H selaku Direktur RSUD Waras Wiris terima kasih untuk kesempatan dalam pengambilan data penelitian di RSUD Waras Wiris
7. Kepala dan seluruh karyawan Instalasi Farmasi RSUD Waras Wiris yang telah membantu dalam penelitian ini.
8. Seluruh pasien yang telah meluangkan waktu dan berkenan menjadi responden dalam penelitian ini.

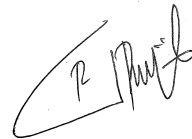
9. Seluruh teman teman mahasiswa yang selalu membantu dan memberikan dukungan selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah sehingga dapat selesai dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritikan dan masukan dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan ini. Akhirnya atas segala bantuan dan dorongan dari semua pihak yang membantu semoga mendapat karunia Allah SWT.

Aamiin Yaa Rabbal'alam

Wasalamu'alaikum wr wb.

Surakarta, 28 Mei 2025



Mutia Arinda Al Afghani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH	ii
PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH	iii
PERNYATAAN	iv
PERSEMBAHAN	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.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
1. Bagi masyarakat umum	7
2. Bagi RSUD Waras Wiris	7
3. Bagi Peneliti.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kepuasan Pasien.....	8
1. Definisi Kepuasan Pasien	8
2. Pengukuran Kepuasan.....	9
3. Kuisiner.....	9
4. Skala pengukuran.....	9
B. Pelayanan	10
1. Pelayanan Kefarmasian.....	10
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.1 Keandalan (<i>reliability</i>).....	11
2.2 Ketanggapan (<i>responsiveness</i>).	11
2.3 Jaminan (<i>Assurance</i>).	11
2.4 Empati (<i>empathy</i>).	11
2.5 Berwujud (<i>tangible</i>).	11
3. Standar Pelayanan Kefarmasian	12

4.	Instalasi Farmasi Rumah Sakit	12
4.1	Tugas instalasi farmasi.	13
4.2	Tujuan instalasi farmasi.....	13
C.	Rumah Sakit.....	13
1.	Rumah Sakit.....	13
2.	Profil RSUD Waras Wiris.....	14
2.1	Visi	15
2.2	Misi.....	15
2.3	Tujuan.....	15
D.	Landasan Teori.....	15
E.	Keterangan Empirik.....	17
F.	Kerangka konsep.....	17
BAB III	METODE PENELITIAN.....	19
A.	Populasi dan Sampel	19
1.	Populasi.....	19
2.	Sampel	19
B.	Variabel Penelitian.....	20
1.	Identifikasi Variabel Utama.....	20
2.	Klasifikasi Variabel Bebas.....	20
3.	Definisi Operasional Variabel Utama.....	21
3.1	Kehandalan (<i>reability</i>).	21
3.2	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>).	21
3.3	Jaminan (<i>assurance</i>).	21
3.4	Empati (<i>empathy</i>).	21
3.5	Bukti fisik (<i>tangible</i>).	21
C.	Bahan dan Alat.....	22
D.	Jalannya Penelitian.....	22
1.	Pengajuan Proposal.....	23
2.	Perijinan dari Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.....	23
3.	Perijinan ke Direktur RSUD Waras Wiris	23
4.	Membagi Kuisisioner	23
5.	Mengolah data Uji Validitas dan Realibitas	23
6.	Melakukan Pengolahan data	23
6.1	<i>Editing</i>	23
6.2	<i>Cleaning</i>	23
6.3	<i>Tabulating</i>	23
6.4	<i>Processing</i>	24

6.5	<i>Scoring</i>	24
7.	Analisis Data	24
8.	Hasil dan pembahasan	24
9.	Kesimpulan	24
E.	Analisis Hasil	24
1.	Uji Validitas	24
2.	Uji realibilitas	25
3.	Kategori Tingkat Kepuasan	25
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
A.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	27
1.	Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin..	27
2.	Klasifikasi responden berdasarkan umur	28
3.	Klasifikasi responden berdasarkan Pendidikan	30
4.	Klasifikasi responden berdasarkan Pekerjaan.....	31
5.	Klasifikasi responden berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	33
B.	Hasil Analisis Data	35
1.	Uji Validitas	35
1.1	<i>Reliability</i> (Kehandalan).....	35
1.2	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap).	35
1.3	<i>Assurance</i> (Jaminan).	36
1.4	<i>Empathy</i> (Empati).....	36
1.5	<i>Tangible</i> (berwujud).	36
2.	Uji Realibilitas	37
3.	Tingkat Kepuasan	37
3.1	Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).	38
3.2	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap).	41
3.3	<i>Assurance</i> (Jaminan).	43
3.4	<i>Emphaty</i> (Empati).....	46
3.5	<i>Tangible</i> (Berwujud).	48
4.	Kategori Tingkat Kepuasan	50
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
A.	Kesimpulan	52
B.	Saran	52
	DAFTAR PUSTAKA.....	53
	LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Skala likert.....	9
2. Kategori Tingkat kepuasan.....	25
3. Persentase Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .	27
4. Persentase Karakteristik Responden berdasarkan Umur	28
5. Persentase Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	30
6. Persentase Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	31
7. Persentase Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Kunjungan	33
8. Hasil uji validitas kuisioner tingkat kepuasan pada dimensi <i>reliability</i> (kehandalan)	35
9. Hasil uji validitas kuisioner tingkat kepuasan pada dimensi <i>Responsiveness</i> (kehandalan)	35
10. Hasil uji validitas kuisioner tingkat kepuasan pada dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	36
11. Hasil uji validitas kuisioner tingkat kepuasan pada dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	36
12. Hasil uji validitas kuisioner tingkat kepuasan pada <i>Tangible</i> (berwujud)	37
13. Hasil uji reliabilitas kuisioner tingkat kepuasan.....	37
14. Hasil Dimensi Kepuasan <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	38
15. Hasil Dimensi Kepuasan <i>Responsiveness</i> (daya tanggap).....	41
16. Hasil Dimensi Kepuasan <i>Assurance</i> (Jaminan).....	44
17. Hasil Dimensi Kepuasan <i>Emphaty</i> (Empati).....	46
18. Hasil Dimensi Kepuasan <i>Tangible</i> (Berwujud).....	49
19. Tingkat Kepuasan dari 5 Dimensi	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Indikator kepuasan.....	17
2. Skema kerja penelitian	22

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Permohonan menjadi responden.....	60
2. Persetujuan Responden.....	61
3. Kuisioner Bagian Ketiga	62
4. Surat permohonan izin penelitian di RSUD Waras Wiris	65
5. Surat balasan dari RSUD Waras Wiris.....	66
6. Surat EC (<i>Ethical Clearance</i>).....	67
7. Surat Selesai Penelitian	68
8. Input Data Uji Validitas dan Realibitas.....	69
9. Hasil uji Validitas	74
10. Hasil Uji Realibitas	76
11. Input Data Karakteristik Responden	77
12. Input Data Hasil Penelitian.....	80
13. Hasil Analisis Data Karakteristik Responden	95
14. Hasil Analisis Data Tingkat Kepuasam setiap Dimensi.....	96
15. Hasil Tingkat Kepuasan	98
16. Ruang Tunggu Pelayanan Kefarmasian di RSUD Waras Wiris ...	99
17. Penyerahan Obat.....	99
18. Tempat Resep Obat	100
19. Rak Obat di RSUD Waras Wiris	100
20. Pembagian Kuisioner	101

DAFTAR SINGKATAN

E-RM	<i>Electronic Medical Record</i>
HCU	<i>High Care Unit</i>
IFRS	Instalasi Farmasi Rumah Sakit
IRT	Ibu Rumah Tangga
Menkes	Menteri Kesehatan
PNS	Pegawai Negeri Sipil
PRB	Program Rujuk Balik
RSUD	Rumah Sakit Umum Daerah
SD	Sekolah Dasar
SDM	Sumber Daya Manusia
SLTA	Sekolah Lanjutan Tengah Atas
SLTP	Sekolah Lanjutan Pertama
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
TVF	Tenaga Vokasi Farmasi
UGD	Unit Gawat Darurat

ABSTRAK

MUTIA ARINDA AL AFGHANI, 2025, ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD WARAS WIRIS BOYOLALI, KARYA TULIS ILMIAH, PROGRAM STUDI DIII FARMASI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI. Dibimbing oleh apt Ganet Eko Pramukantoro S.Farm., M.Si

Pelayanan kefarmasian yaitu salah satu dari komponen penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Waras Wiris Boyolali.

Penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif. Pengambilan sampel ini dengan metode *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Sumber data penelitian diperoleh berdasarkan kuisioner yang di bagikan kepada pasien rawat jalan yang menebus obat di RSUD Waras Wiris Boyolali. Penelitian ini dengan jumlah 125 responden dan dilaksanakan pada bulan Februari-April 2025 yang berisi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*realibity*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Berwujud (*tangible*).

Hasil penelitian menunjukan bahwa pada tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan mencapai 91,48%, daya tanggap 89,66%, jaminan 90,49%, dan empati 88,60% dari keempatnya termasuk kategori sangat puas. Sementara itu, untuk dimensi berwujud diperoleh hasil dengan presentase 80% yang termasuk dalam kategori puas. Dari hasil keseluruhan, pelayanan kefarmasian di RSUD Waras Wiris Boyolali di nilai sangat baik oleh pasien rawat jalan. Meskipun dari dimensi berwujud/fisik untuk aspek fasilitas atau sarana yang tersedia perlu ditingkatkan lebih baik.

Kata kunci : Rumah Sakit, Pelayanan Kefarmasian, Pasien Rawat Jalan

ABSTRACT

MUTIA ARINDA AL AFGHANI, 2025, ANALYSIS OF OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION LEVEL TOWARDS PHARMACY SERVICES AT WARAS WIRIS BOYOLALI REGIONAL HOSPITAL, SCIENTIFIC PAPER, DIII PHARMACY STUDY PROGRAM, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY. Supervised by apt. Ganet Eko Pramukantoro, M.Si

Pharmaceutical services are one of the important components in improving the quality of health services in hospitals. The level of patient satisfaction is the main indicator in assessing the quality of these services. This study aims to determine the level of satisfaction of outpatients with pharmaceutical services at RSUD Waras Wiris Boyolali.

This research is descriptive quantitative. Sampling was done using purposive sampling method based on inclusion and exclusion criteria. The source of research data was obtained based on questionnaires distributed to outpatients who redeemed drugs at Waras Wiris Boyolali Hospital. This study with a total of 125 respondents and was conducted in February April 2025 which contains five dimensions of service quality, namely reliability (reliability), responsiveness, assurance, empathy, and tangible.

The results showed that the level of patient satisfaction in the reliability dimension reached 91.48%, responsiveness 89.66%, assurance 90.49%, and empathy 88.60% of the four were in the very satisfied category. Meanwhile, for the tangible dimension, the results obtained with a percentage of 80% are included in the satisfied category. From the overall results, pharmaceutical services at Waras Wiris Boyolali Hospital are rated very well by outpatients. Although from the tangible / physical dimension for the aspect of facilities or facilities available, it needs to be improved better.

Keywords: Hospital, Pharmaceutical Services, Outpatients

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perencanaan dan pengambilan keputusan yang berhubungan dengan program kesehatan sangat penting untuk mencapai tujuan pembangunan, khususnya di sektor kesehatan. Untuk itu, diperlukan informasi dan data yang akurat serta terpercaya. Di era sekarang, kebutuhan akan informasi dan data semakin meningkat, yang menjadi fondasi penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang lebih efisien dan efektif. Pemerintah perlu memberikan perhatian serius terhadap hal ini, mengingat masyarakat kini semakin meningkatkan kepedulian dan kritis terhadap isu-isu kesehatan, terutama yang berkaitan dengan kesejahteraan kesehatan pribadi mereka.

Pelayanan kesehatan merupakan bidang yang tidak dapat dipisahkan dari dampak globalisasi yang sedang menjadi tren saat ini. Globalisasi telah mengubah cara hidup masyarakat, memengaruhi selera, ketertarikan, dan pilihan individu. Permintaan terhadap layanan rumah sakit yang berkualitas semakin meningkat sejalan dengan perbaikan kondisi ekonomi dan peningkatan tingkat kesehatan masyarakat. (Wartana *et al.*, 2023).

Rumah sakit merupakan salah satu lembaga yang memiliki kewenangan untuk menyediakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara luas. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memprioritaskan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, dalam hal ini pasien yang akan memanfaatkan jasa rumah sakit. Hal ini bertujuan agar pasien dapat merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan (Pratiwi *et al.*, 2022).

Rumah sakit mempunyai peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru dalam pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit untuk menyediakan layanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien, sambil tetap berpegang pada kode etik profesi dan medis. Dalam konteks perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas layanan merupakan inti dari kelangsungan hidup sebuah lembaga. Oleh karena itu, gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan

yang tidak dapat diabaikan jika suatu lembaga ingin bertahan dan berkembang dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di era saat ini.

Pelayanan kefarmasian merupakan layanan yang diberikan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, terkait dengan produk farmasi, untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Model pelayanan kefarmasian yang sebelumnya hanya berfokus pada penyediaan obat sebagai komoditas, telah mengalami perkembangan menjadi pelayanan yang komprehensif, mengacu pada standar pelayanan kefarmasian yang berada di bawah yurisdiksi langsung profesi apoteker. Tujuan utama dari pelayanan ini adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. (Manapode *et al.*, 2021).

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang di berikan oleh tenaga medis dan non medis terhadap pasien rawat jalan yang data ke poliklinik di rumah sakit, baik untuk pemeriksaan, pengendalian penyakit, maupun pengobatan penyakit ringan yang tidak memerlukan rawat inap (Rikomah, SE, 2017).

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur melalui tingkat kepuasan pasien. Secara umum, pasien yang merasa tidak puas cenderung mengajukan keluhan kepada pihak rumah sakit. Apabila keluhan tersebut tidak ditangani dalam waktu yang tepat, hal ini dapat mengakibatkan penurunan tingkat kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam diskursus bisnis dan manajemen (Wartana *et al.*, 2023).

Kepuasan pasien merupakan respon pasien yang di berikan setiap pelayanan. Kepuasan pasien dapat di gunakan untuk mengukur kualitas layanan yang di berikan oleh rumah sakit atau instalasi farmasi rumah sakit. Tingkat kepuasaan pasien yang tinggi menunjukkan bahwa Instalasi Farmasi Rumah Sakit memberikan pelayanan yang prima. Namun sebaliknya apabila kepuasaan pasien rendah maka dapat di lakukan evaluasi penilaian khusus terhadap pelayanan instalasi farmasi rumah sakit pada rumah sakit tersebut.

Kepuasan pasien merupakan suatu ukuran yang mencerminkan sejauh mana pasien merasa puas dengan layanan kesehatan yang mereka terima dari institusi terkait, termasuk rumah sakit. Aspek ini memiliki peranan penting dalam pelaksanaan layanan kefarmasian. Tingkat

kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan farmasi dapat dianalisis melalui lima dimensi yang berhubungan dengan mutu layanan kefarmasian, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selain itu, penting juga untuk mengidentifikasi aspek sosiodemografi pasien yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka (Muhammad *et al.*, 2020).

Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kefarmasian. Kepuasan pasien mencerminkan seberapa baik pelayanan farmasi memenuhi harapan dan kebutuhan mereka, baik dari segi kualitas obat, kecepatan pelayanan, maupun sikap dan kompetensi petugas farmasi. Kepuasan ini juga berhubungan erat dengan tingkat keberhasilan pengobatan, karena pasien yang puas dengan pelayanan farmasi lebih cenderung mengikuti instruksi penggunaan obat dengan benar dan teratur.

Tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan utama dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Terdapat bukti yang menunjukkan bahwa pasien atau masyarakat yang merasa puas terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung lebih mematuhi nasihat serta setia terhadap rencana yang telah disepakati (Dewi *et al.*, 2022).

Tingkat kepuasan pasien merupakan aspek yang sangat penting bagi suatu pusat kesehatan. Selain berkontribusi terhadap loyalitas pasien, faktor ini juga memiliki pengaruh signifikan terhadap hasil klinis yang lebih baik serta tingkat kepatuhan pasien. Kepuasan pasien dapat diukur melalui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap perawatan kesehatan yang mereka terima. Dengan demikian, pusat kesehatan perlu berusaha untuk memenuhi harapan pasien dan menyediakan pengalaman medis yang mendukung kesehatan secara optimal (Andrea Eisenberg, 2020).

Kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam konteks rumah sakit. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien sebagai konsumen pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, para perawat dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal, sehingga pasien dapat merasa puas dengan layanan yang diterima.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien. Ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan pasien yang dikenal dengan nama *Servqual*. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) (Daulay, 2015).

Kualitas layanan yang baik ditentukan oleh kemampuannya untuk memberikan kepuasan kepada pasien dan memenuhi standar pelayanan yang memadai (Setiawan *et al.*, 2023).

Beberapa faktor yang bisa memengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien termasuk jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, pandangan, budaya, lingkungan, dan riwayat penyakit. Riwayat penyakit seseorang dapat memengaruhi kondisi kesehatannya. Seseorang menilai kepuasan yang dirasakan berdasarkan pada apa yang diperoleh dan harapan yang dimilikinya. Jika layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan, maka kepuasan pasien akan tercapai begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan penelitian oleh Bintari Tri S *et al.*, (2022) berjudul "Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Reguler terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta" bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode *cross sectional* tanpa intervensi, hanya melalui penyebaran kuesioner kepada pasien rawat jalan reguler. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi tergolong sangat tinggi, dengan persentase kepuasan total sebesar 84,5%. Rinciannya adalah sebagai berikut: dimensi *reliability* (84,6%), *responsiveness* (85,2%), *empathy* (84%), *assurance* (85,7%), dan *tangible* (83,3%). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan, baik dari segi sikap petugas, kecepatan pelayanan, penyampaian informasi, hingga kondisi fasilitas dan kebersihan apotek.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Amelia Sari dkk. (2019) di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian secara umum berada dalam kategori puas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan mengukur kepuasan melalui lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasilnya, dimensi *reliability* mendapatkan persentase tertinggi (91,8%) dan *empathy* terendah (53,1%). Meskipun secara umum pasien merasa puas, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada dimensi *responsiveness* dan *empathy*. Penelitian ini menjadi penting karena Instalasi Farmasi berperan besar dalam menunjang pelayanan rumah sakit dan menjadi salah satu sumber pendapatan utama rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah Waras Wiris merupakan pusat layanan kesehatan yang berada di daerah Boyolali utara, dari tahun ketahun pasien di RSUD waras wiris semakin meningkat, maka hal ini akan berdampak pada tingkat kepuasaan pasien rawat jalan di pelayanan farmasi.

Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa beberapa fasilitas pelayanan masih belum berfungsi secara optimal. Misalnya, ruang tunggu yang terbatas serta jumlah tempat duduk yang tidak memadai. Hal ini menjadi sangat berpengaruh, terutama pada hari-hari dengan jadwal kunjungan yang padat. Hal ini menambah pemahaman mengenai tantangan yang dihadapi dalam situasi tersebut. Terlihat secara langsung sejumlah pasien sedang menunggu di depan pendaftaran dan kasir atau di luar ruang tunggu. Situasi ini tentu dapat menyebabkan keluhan dari sejumlah pasien, yang pada gilirannya dapat berdampak pada kinerja petugas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik dalam melakukan penelitian ini di RSUD Waras Wiris, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasaan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Waras Wiris Boyolali.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka permasalahan dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Waras Wiris dilihat dari dimensi *reliability*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Waras Wiris dilihat dari dimensi *responsiveness*?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Waras Wiris dilihat dari dimensi *assurance*?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Waras Wiris dilihat dari dimensi *emphaty*?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Sakit Umum Daerah Waras Wiris dilihat dari dimensi *tangibles*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak di capai yaitu untuk mengetahui:

1. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Waras Wiris dilihat dari dimensi *reliability*
2. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Waras Wiris dilihat dari dimensi *responsiveness*
3. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Waras Wiris dilihat dari dimensi *assurance*
4. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Waras Wiris dilihat dari dimensi *emphaty*
5. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Waras Wiris dilihat dari dimensi *tangibles*.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, maka kegunaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat umum

Penelitian ini diharapkan dapat membuka wawasan dan pandangan masyarakat akan haknya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas demi tercapainya derajat kesehatan yang maksimal.

2. Bagi RSUD Waras Wiris

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk membuat kebijakan khususnya untuk Instalasi Farmasi RSUD Waras Wiris terkait upaya peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi yang diberikan guna meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti khususnya terkait dengan masalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Waras Wiris.