

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN ATAS
PELAYANAN FARMASI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
CIAMIS**

SKRIPSI



**Sindi oktaviani
10016224197**

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
FEBRUARI 2026**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN ATAS
PELAYANAN FARMASI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
CIAMIS**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Farmasi**



**Sindi oktaviani
10016224197**

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
FEBRUARI 2026**

ABSTRAK

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN ATAS PELAYANAN FARMASI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIAMIS

Sindi Oktalvialni

Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi
Universitas Bakti Tunas Husada Tasikmalaya

Abstrak

Peran instalasi farmasi di rumah sakit sangat besar terutama untuk melihat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang telah diberikan apakah sudah terpenuhi atau belum. Standar pelayanan kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Terpenuhinya standar dalam pelayanan kefarmasian diharapkan dapat memenuhi harapan dari pasien, yang bisa direpresentasikan sebagai kepuasan pasien. Penilaian kepuasan pasien merupakan tanggapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien atas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu kehandalan, ketanggapan, empati, bukti langsung, dan jaminan. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan jenis data kuantitatif. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai evaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis dengan jumlah responden yang diambil sebanyak 957 pasien rawat jalan dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis pada dimensi Reliability (kehandalan) sebagian besar sangat puas yaitu sebanyak 559 orang (58,4%), Responsiveness (ketanggapan) sebagian besar sangat puas yaitu sebanyak 543 orang (56,7%), Assurance (jaminan) sebagian besar sangat puas yaitu sebanyak 583 orang (60,9%), Empathy (empati) sebagian besar sangat puas yaitu sebanyak 543 orang (56,7%), Tangible (penampilan) sebagian besar sangat puas yaitu sebanyak 549 orang (57,4%) dan secara keseluruhan sebagian besar sangat puas sebanyak 647 orang (67,6%). Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Farmasi

Abstract

The role of the pharmacy installation in hospitals is very important, especially in assessing patient satisfaction with the pharmaceutical services provided, whether they have been met or not. Pharmaceutical service standards in providing pharmaceutical services. Fulfillment of standards in pharmaceutical services is expected to meet patient expectations, which can be interpreted as patient satisfaction. Patient satisfaction assessment is a consumer response to services provided in accordance with patient needs and expectations for pharmaceutical services. The purpose of this study was to determine the description of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Outpatient Pharmacy Installation of Ciamis Regional General Hospital, which includes five dimensions of service quality: reliability, responsiveness, empathy, direct evidence, and assurance. The research method used was descriptive research with a qualitative data type. Based on the research that has been conducted regarding the evaluation of the level of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at Ciamis Regional General Hospital with a total of 957 outpatients, it can be concluded that the level of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at Ciamis Regional General Hospital in the dimensions of Reliability (reliability) is mostly very satisfied, namely 559 people (58.4%), Responsiveness (responsiveness) is mostly very satisfied, namely 543 people (56.7%), Assurance (guarantee) is mostly very satisfied, namely 583 people (60.9%), Empathy (empathy) is mostly very satisfied, namely 543 people (56.7%), Tangible (appearance) is mostly very satisfied, namely 549 people (57.4%), and overall, most are very satisfied, namely 647 people (67.6%).

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services