

## ABSTRAK

Nama : Sri Wangi Ramadhani  
Program Studi : S1 - Farmasi  
Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rsud Sultan Imanuddin Pangkalanbun

Pelayanan Kefarmasian adalah 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 dapat dikatakan berkualitas, apabila pengguna pelayanan jasa merasakan pelayanan sesuai yang diharapkan. Tujuan penelitian yang akan dicapai ialah untuk mengetahui karakteristik pasien, mengukur tingkat kepuasan pasien dan untuk mengetahui pemenuhan indikator mutu RSUD terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi farmasi Rawat Jalan. Untuk Mengukur kepuasan pasien di instalasi farmasi dapat dilakukan melalui berbagai metode, seperti survei kepuasan pelanggan, wawancara, dan analisis umpan balik pelanggan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif desain *cross-sectional*. Instrumen penelitian menggunakan kuisisioner kepuasan. Hasil kuesioner di ukur menggunakan skala Likert. Sampel penelitian sebanyak 100 pasien. Berdasarkan penilaian Analisis secara keseluruhan menyatakan: (1) karakteristik pasien dibagi menjadi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan penghasilan (2) Kehandalan (87,15%), Bukti langsung (89,35%), Ketanggapan (87,43%), Ketersediaan (85,4%), Empati (87,5%). presentase rata-rata kelima dimensi yaitu 87,36%. (3) indikator mutu pada pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Sultan Imanuddin sudah mencapai target.

Kata kunci: Instalasi Farmasi, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian