

## ABSTRAK

Nama : Mita Arisafitri  
Program Studi : Farmasi  
Judul : Hubungan Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSIA Asyifa Depok

Mutu pelayanan farmasi merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Asyifa Depok. Penelitian menggunakan desain deskriptif korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Sebanyak 394 responden dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas (50,1%) dan sangat puas (33,3%) terhadap pelayanan farmasi. Skor tertinggi mutu pelayanan terdapat pada dimensi *Responsiveness* (4,13) dan *Assurance* (4,10). Analisis korelasi memperlihatkan hubungan positif yang signifikan antara seluruh dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, khususnya pada *Responsiveness* ( $r = 0,601$ ) dan *Assurance* ( $r = 0,587$ ). Disimpulkan bahwa semakin tinggi mutu pelayanan farmasi maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. RSIA Asyifa direkomendasikan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan, terutama dalam aspek ketanggapan dan kejelasan komunikasi petugas farmasi.

**Kata kunci:**

instalasi farmasi, kepuasan pasien, mutu pelayanan, *SERVQUAL*