



**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI
RAWAT JALAN RSUD SULTAN IMANUDDIN
PANGKALANBUN**

**NAMA : SRI WANGI RAMADHANI
NIM : 22330705**

**PROGRAM STUDI SI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
INSTITUT SAINS DAN TEKNOLOGI NASIONAL
JAKARTA
MARET 2025**



SKRIPSI

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI
RAWAT JALAN RSUD SULTAN IMANUDDIN
PANGKALANBUN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Farmasi (S.Farm)

Disusun Oleh :
Sri Wangi Ramadhani
22330705

PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS FARMASI

INSTITUT SAINS DAN TEKNOLOGI NASIONAL
JAKARTA
MARET 2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir/Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Sri Wangi Ramadhani

NPM : 22330705

Tanggal : 19 Maret 2025

Tanda Tangan


Sri Wangi Ramadhani

The image shows a pink rectangular meter stamp with a scalloped border. On the left side of the stamp is a vertical barcode. In the center is the Garuda Pancasila emblem. Below the emblem, the text 'METERAI TEMPEL' is printed. At the bottom of the stamp, the alphanumeric code '90AAX197512535' is visible. A blue ink signature is written over the right side of the stamp.

HALAMAN PERNYATAAN NON PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sri Wangi Ramadhani
NPM : 22330705
Mahasiswa : Sarjana Farmasi
Tahun Akademik : 2025

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Tugas Akhir yang berjudul Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 19 Maret 2025



Sri Wangi Ramadhani

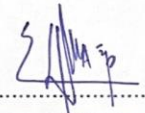
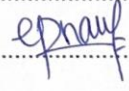
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Sri Wangi Ramadhani
NPM : 22330705
Program Studi : S1 - Farmasi
Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan
Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD
Sultan Imanuddin Pangkalanbun

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi pada Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Farmasi, Institut Sains Dan Teknologi Nasional

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : apt. Elvina Triana Putri, M.Farm	(..... )
Pembimbing 2 : apt. Rodhiyatul Fithri, S.Farm., M.Farm	(..... )
Penguji I : apt. Ritha Widyaprawati, S. Si., MARS	(..... )
Penguji II : apt. Jenny Pontoan, M.Farm	(..... )
Penguji III : apt. Erna Susanti, S.Farm, M.Farm	(..... )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 Maret 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Program Studi Farmasi pada Fakultas Farmasi Institut Sains Dan Teknologi Nasional. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- a) apt. Elvina Triana Putri, M.Farm dan apt. Rodhiyatul Fithri, S.Farm., M.Farm. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- b) pihak RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- c) Orang tua, suami, anak-anak dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- d) sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 19 Maret 2025



Sri Wangi Ramadhani

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Institut Sains Dan Teknologi Nasional, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Wangi Ramadhani
NPM : 22330705
Program Studi : S1 – Farmasi
Fakultas : Farmasi
Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Sains dan Teknologi Nasional **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty- Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :
Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Sains dan Teknologi Nasional berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) soft copy dan hard copy, merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Tanggal : 19 Maret 2025

Yang Menyatakan,



(Sri Wangi Ramadhani)

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

ABSTRACT

Name : Sri Wangi Ramadhani
Study Program : S1 - Farmasi
Title : *Evaluation of Patient Satisfaction Levels Towards Pharmaceutical Services at the Outpatient Pharmacy Installation of Sultan Imanuddin Hospital, Pangkalanbun*

Pharmaceutical Services are direct and responsible services to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the quality of life of patients (Minister of Health Regulation no. 72 of 2016). Pharmaceutical services can be said to be of quality if service users feel the service as expected. The objectives of the study to be achieved are to determine patient characteristics, measure patient satisfaction levels and to determine the fulfillment of quality indicators of regional hospitals related to patient satisfaction with pharmaceutical services in the Outpatient Pharmacy Installation. To measure patient satisfaction in the pharmacy installation can be done through various methods, such as customer satisfaction surveys, interviews, and customer feedback analysis. This study is a type of quantitative research with a cross-sectional design. The research instrument uses a satisfaction questionnaire. The results of the questionnaire are measured using a Likert scale. The research sample was 100 patients. Based on the overall analysis assessment, it states: (1) patient characteristics are divided into gender, age, last education, job and income (2) Reliability (87.15%), Direct evidence (89.35%), Responsiveness (87.43%), Availability (85.4%), Empathy (87.5%). The average percentage of the five dimensions is 87.36%. (3) quality indicators in the Outpatient Pharmacy Installation service at Sultan Imanuddin Hospital have reached the target.

Keywords: *Pharmaceutical Installation, Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services*