

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI  
FARMASI RUMAH SAKIT  
BHAYANGKARA  
BONDOWOSO**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Faniesia Ghiffaril Oktaviona  
NIM 20040056**

**PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI  
JEMBER  
2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso telah diuji dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan pada:

Nama : Faniesa Ghiffaril Oktaviona

NIM : 20040056

Hari, Tanggal : Rabu, 17 Juli 2024

Program Studi : Farmasi Universitas dr.Soebandi

Tim Penguji

Ketua Penguji,



apt. Sholihatil Hidayati, M.Farm  
NIDN. 0509088601

Penguji II



Sutrisno SST., MM  
NIDN. 4006035502

Penguji III



apt. Nafisah Isnawati, S.Farm., M.Si  
NIDN. 0724128002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan,

Universitas dr. Soebandi



Ai-Nur Zannah. S.ST., M.Keb  
NIDN. 19891219 20139 2 038

# Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso

Faniesia Ghiffaril Oktaviona<sup>1</sup>, Sutrisno<sup>2</sup>, Nafisah Isnawati<sup>3</sup>

Prodi Farmasi Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas dr. Soebandi, email: [faniesaghiffaril@gmail.com](mailto:faniesaghiffaril@gmail.com)

Prodi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas dr. Soebandi, email: [sutrisnopanti@yahoo.co.id](mailto:sutrisnopanti@yahoo.co.id)

Prodi Farmasi Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas dr. Soebandi, email: [nafis@uds.ac.id](mailto:nafis@uds.ac.id)

**Received:**

**Accepted:**

**Published:**

---

## Abstrak

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien merupakan salah satu untuk mengukur tingkat pelayanan. Didapatkan survei pelayanan tingkat kepuasan pasien pelayanan kefarmasian (2020) yaitu 90%, hasil tersebut tidak memenuhi standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI (95%), hal ini disebabkan oleh banyak faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan.

**Tujuan:** Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan 2 kuesioner yaitu kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang berjumlah 50 orang dengan menggunakan tehnik *sampling non probability* yaitu *quota sampling*. Analisis data menggunakan analisis bivariat dengan uji regresi linear sederhana.

**Hasil:** Pada hasil penelitian karakteristik didapatkan jenis kelamin perempuan paling tertinggi yaitu 32 orang, responden usia yang paling tinggi adalah 26-45 tahun sejumlah 40 responden, tingkat pendidikan paling tinggi yaitu SMA sejumlah 22 responden, dan pekerjaan paling tinggi adalah wiraswasta sejumlah 20 responden. Dari hasil kuesioner tingkat kualitas pelayanan didapatkan hasil sangat baik dan pada kuesioner tingkat kepuasan pasien didapatkan hasil sangat puas. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 42,8%. Dari hasil uji regresi linear sederhana didapatkan  $p=0,000 (<0,05)$ .

**Kesimpulan:** Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan, maka pasien akan semakin puas.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan; kepuasan pasien