

**PENGARUH KONSELING APOTEKER DAN KUALITAS
PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI RUMAH SAKIT X JEMBER**

SKRIPSI



**Oleh:
Kasfillah Khoirul Amilin
NIM. 21103125**

**PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI
JEMBER
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh Konseling Apoteker Dan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X Jember yang telah diuji dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan pada:

Nama : Kasfillah Khoirul Amilin
NIM : 21103125
Hari, Tanggal : 8 Juli 2025
Program Studi : Program Studi Farmasi Universitas dr. Soebandi

Tim Penguji

Ketua Penguji,



apt. Sholihatil Hidayati, M. Farm.

NIK. 198608092019012151

Penguji II,



apt. Lindawati Setyaningrum, M. Farm.

NIK.198906032018052148

Penguji II,



Ahdiah Imroatul Muflihah, S.Tr, AK., M.K.M

NIK. 0720079601

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas dr. Soebandi



Ai Nur Zannah, S.ST., M.Keb

NIK. 198912192013092038

Pengaruh Konseling Apoteker dan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X Jember

The Influence of Pharmacist Counseling and the Quality of Pharmaceutical Services on Patient Satisfaction at Hospital X Jember

Kasfillah Khoirul Amilin^{1*}, Ahdiah Imroatul Muflihah², Sholihatil Hidayati, M, Farm³, Lindawati Setyaningrum, M.Farm⁴.

¹ Program Studi Farmasi Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas dr. Soebandi

*Korespondensi Penulis : afilachmad@gmail.com

² Program Studi Teknologi Laboratorium medis, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas dr. Soebandi

³ Program Studi Farmasi Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas dr. Soebandi

⁴ Program Studi Farmasi Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas dr. Soebandi

Received : Accepted : Published :

Abstrak

Latar Belakang: Kepuasan pasien penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, termasuk di instalasi farmasi rumah sakit. Studi sebelumnya di rumah sakit umum di Kalimantan Selatan 2021 yang mencatat 338 kesalahan pengobatan, dan penelitian Merarie et al. 2023 yang menemukan 73% pasien rawat jalan belum puas terhadap pelayanan di RS Pekauman Banjarmasin.

Tujuan: untuk mengetahui pengaruh konseling apoteker dan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Paru Jember.

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif observasional dan metode cross-sectional. Sampel berjumlah 95 pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Chi-Square.

Hasil: Terdapat pengaruh yang signifikan antara konseling apoteker terhadap kepuasan pasien ($p = 0,006$) dan antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien ($p = 0,001$). Mayoritas responden (98,9%) menyatakan puas terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini menunjukkan bahwa konseling yang efektif serta pelayanan kefarmasian yang baik memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Kesimpulan: Sebagian besar pasien merasa sangat puas terhadap konseling apoteker (86,3%), menunjukkan bahwa apoteker telah berusaha dengan baik dalam memberikan informasi obat secara jelas dan empatik. Sebanyak 88,4% responden juga menilai kualitas pelayanan kefarmasian sangat baik, terutama pada aspek pengetahuan apoteker tentang obat. Kepuasan pasien secara keseluruhan juga tinggi (88,4%), dengan poin tertinggi pada pelayanan informasi obat. Hasil uji Fisher's Exact Test $< 0,005$ menunjukkan bahwa konseling apoteker dan pelayanan kefarmasian berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Koseling Apoteker; Pelayanan Kefarmasian; Rumah Sakit; Kepuasan Pasien.

Abstract

Background: Patient satisfaction is important in assessing the quality of health services, including in hospital pharmacy installations. Previous studies in public hospitals in South Kalimantan in 2021 recorded 338 medication errors, and research by Merarie et al. in 2023 found that 73% of outpatients were not satisfied with the services at Pekauman Hospital, Banjarmasin.

Objective: This study aims to determine the influence of pharmacist counseling and the quality of pharmaceutical services on patient satisfaction at Jember Pulmonary Hospital.

Method: The research employed a quantitative approach with a descriptive observational design and a cross-sectional method. A total of 95 outpatient respondents were selected using accidental sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Chi-Square test.

Results: There is a significant influence between pharmacist counseling on patient satisfaction ($p = 0.006$) and between the quality of pharmaceutical services on patient satisfaction ($p = 0.001$). The majority of respondents (98.9%) stated that they were satisfied with the services provided, while dissatisfaction was caused by the length of waiting time. This study shows that effective counseling and good pharmaceutical services have an important role in increasing patient satisfaction.

Conclusion: The majority of patients were very satisfied with pharmacist counseling (86.3%), indicating that pharmacists had made a good effort in providing clear and empathetic drug information. As many as 88.4% of respondents also rated the quality of pharmaceutical services as very good, especially in terms of pharmacist

knowledge about drugs. Overall patient satisfaction was also high (88.4%), with the highest score being in drug information services. The results of the Fisher's Exact Test <0.005 indicate that pharmacist counseling and pharmaceutical services have a significant and positive effect on patient satisfaction.

Keywords: pharmacist counseling; pharmaceutical service quality; hospital; patient satisfaction