

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK AL ISLAM BANDUNG

NYAYU ADEYUPITA
241FF02008

Program Studi DIII Farmasi, Fakultas Farmasi
Universitas Bhakti Kencana

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan salah satu faktor penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dapat mencerminkan efektivitas layanan yang diberikan, baik dari segi fasilitas, ketepatan waktu, maupun kompetensi petugas farmasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional* dan metode survei. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Responden penelitian adalah pasien rawat jalan dan rawat inap yang menerima pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung. Sampel penelitian ditentukan menggunakan metode *purposive* sampling. Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung yang perlu ditingkatkan untuk lebih memenuhi harapan pasien adalah waktu tunggu pelayanan, edukasi terkait efek samping obat, serta ketersediaan obat.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, rumah sakit, SERVQUAL, instalasi farmasi

**PATIENT SATISFACTION LEVEL TOWARD PHARMACEUTICAL
SERVICES IN PHARMACY INSTALLATION OF AL ISLAM MOTHER
AND CHILD HOSPITAL BANDUNG**

**NYAYU ADEYUPITA
241FF02008**

Diploma III Pharmacy Study Program, Faculty of Pharmacy,
Universitas Bhakti Kencana

ABSTRACT

Pharmaceutical services in hospitals are a critical component in delivering high-quality healthcare to patients. Patient satisfaction with pharmaceutical services reflects the effectiveness of the services provided, including aspects such as facilities, timeliness, and the competence of pharmacy staff. This study aims to evaluate patient satisfaction with pharmaceutical services at Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung. The study employed a descriptive design with a cross-sectional approach and survey method. Data were collected using a questionnaire based on the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The respondents were both outpatient and inpatient individuals who received services at the hospital's pharmacy installation. The sample was selected using a purposive sampling method. The results indicate that aspects of the pharmaceutical services requiring improvement to better meet patient expectations include service waiting times, education regarding medication side effects, and the availability of medicines.

Keywords: *Patient satisfaction, pharmaceutical services, hospital, SERVQUAL, pharmacy installation*