ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI KLINIK UTAMA RAWAT INAP DR. YATI ZARNUDJI

SKRIPSI

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana

AISYAH SOFIYAH
092022090019

PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS GLOBAL JAKARTA
2026

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI KLINIK UTAMA RAWAT INAP DR. YATI ZARNUDJI

Disusun Oleh:

Nama: Aisyah Sofiyah
NIM: 092022090019

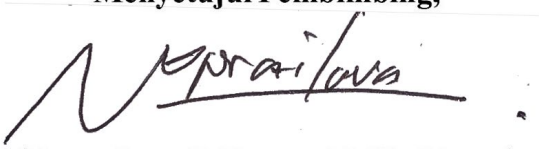
PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS FARMASI

UNIVERSITAS GLOBAL JAKARTA

2026

Depok, 30 Juni 2026
Menyetujui Pembimbing,



(Nopratilova, B.Pharm., M.Clin.Pharm)

NIP. S092022090014

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PEMBIMBING

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Aisyah Sofiyah

NIM : 092022090019

Program Studi : Farmasi

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji

Telah berhasil diselesaikan dan di pertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana padda Progam Studi S1- Farmasi, Fakultas Farmasi, Jakarta *Global University.*

DEWAN PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Nopratilova, B.Pharm., M.Clin.Pharm. (Nopratilova)

Pembimbing 2 : apt. Anna Uswatun Hasanah Rochjana, M.Farm (Mfa)

Ditetapkan di : Depok
Tangal : 29 Juni 2026

MENGETAHUI
Ketua Program Studi Farmasi

apt. Rayhan Akbar, S.Farm., M.Farm.
NIP. S092025020001

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Aisyah Sofiyah

NIM : 092022090019

Program Studi : Farmasi

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji

Telah berhasil diselesaikan dan di pertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana padda Progam Studi S1- Farmasi, Fakultas Farmasi, Jakarta *Global University.*

DEWAN PEMBIMBING

Penguji 1 : apt. Isra Maulida Arifa, M.Farm ( )

Penguji 2 : Dr. apt. Rina Adriany, M.Si. ( )

Penguji 3 : apt. Rayhan Akbar, S.Farm., M.Farm. ( )

Ditetapkan di : Depok
Tangal : 15 Juli 2026

MENGETAHUI
Ketua Program Studi Farmasi

apt. Rayhan Akbar, S.Farm., M.Farm.
NIP. S092025020001

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Global Jakarta, saya yang bertandda tangan dibawah ini :

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Aisyah Sofiyah

NIM : 092022090019

Program Studi : Farmasi

Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Global Jakarta Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Non- eksklusif ini Universitas Global Jakarta berhak menyimpan, mengalih- media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Depok, 8 Agustus 2026

Mahasiswa,



Aisyah Sofiyah

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa berdasarkan hasil penelusuran berbagai karya ilmiah, gagasan dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas di dalam Naskah Skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya. Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Depok, 8 Agustus 2026

Yang Menyatakan



Aisyah Sofiyah

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, di atas lembar yang menjadi saksi akhir perjalanan ini, penulis persembahkan karya sederhana ini untuk:

1. Allah SWT, sebagai wujud rasa syukur atas kemudahan serta kelancaran yang diberikan selama penulis menyusun karya ini.
2. Kedua belahan jiwa: Ibu dan Ayah. Terimakasih telah menjadi orang tua yang tidak pernah lelah mengulurkan tangan saat penulis terjatuh, yang selalu melangitkan nama penulis dalam setiap doa-doa baiknya. Skripsi ini adalah bukti nyata dari setiap tetes keringat Ayah yang mencari nafkah dan setiap kasih sayang Ibu yang menenangkan jiwa. Terima kasih telah memeluk mimpi-mimpi penulis hingga menjadi kenyataan.
3. Kedua kakak penulis. Terimakasih yang tidak pernah terucap langsung, namun bantuannya tidak pernah berhenti. Yang selalu memberi motivasi-motivasi terbaik agar penulis semangat untuk menyusun karya ini.
4. Ketiga keponakan penulis yang selalu menghibur penulis dengan tingkah laku yang lucu dan menggemaskan.
5. Seseorang yang selalu membersamai langkah ini. Terima kasih telah menjadi pendengar terbaik bagi setiap keluh kesah penulis. Kehadiranmu yang menenangkan dan dukungan moral yang tiada henti adalah energi terbesar yang membuat penulis mampu bertahan hingga titik ini.
6. Nenek tercinta, yang selalu menghujani penulis dengan kasih sayang yang luar biasa sejak kecil hingga saat ini. Terima kasih atas doa-doa tulus yang senantiasa menyertai setiap langkah penulis.
7. Kakek tercinta, alm. Bapak Raden Muhammad Shaleh Geiring Sugito bin Muhammad Shiddiq, yang telah memberi pelajaran yang sangat berharga bagi hidup penulis, pelajaran yang membuat penulis menjadi pribadi yang jauh lebih baik dari sebelumnya. Terimakasih atas penjagaan yang tidak terlihat namun bisa dirasakan oleh penulis.

8. Seseorang yang telah menganggap penulis sebagai bagian dari keluarganya. Terimakasih sudah memberi nasehat, arahan, dan penjagaan yang sangat berarti bagi penulis. Karena nasehat, arahan, dan penjagaan yang diberikan, penulis mampu menyelesaikan karya ini dengan baik dan tenang.
9. Guru Mulia Tercinta, "Murabbi ruhi wal jasadi". Al-Maghfur lah Al-Habib Hasan bin Ja'far Assegaf, sosok pendidik sejati yang ketulusan hati, keluhuran budi, dan petuah-petuah bijaknya selalu hidup dalam ingatan penulis. Terima kasih yang tak terhingga atas setiap tetes ilmu, waktu, dan bimbingan yang pernah Beliau curahkan selama ini. Pencapaian ini adalah persembahan kecil dari muridmu yang selalu merindukan kehadiran dan doa-doa manismu.

   Ya Allah, muliakanlah tempat kembali Beliau di sisi-Mu, kumpulkanlah Beliau bersama para nabi, syuhada, dan orang-orang saleh, serta limpahkanlah keberkahan, keselamatan, dan perlindungan yang sempurna untuk seluruh keluarga besar serta zuriah suci Rasulullah SAW yang Beliau tinggalkan.

HALAMAN MOTTO

"Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.
Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.''

(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

''Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya.''

(Q.S Al-Baqarah: 286)

Suatu hari nanti kau akan heran sendiri dengan kesabaranmu, saat menyaksikan orang-orang yang dulu pernah menghina, meremehkan dan ingin menjatuhkanmu justru hidupnya tidak bisa lebih baik darimu.

– Al Habib Hasan bin Ja'far Assegaf

Sura dira jayaningrat lebur dening pangastuti

Kelak jika waktunya tiba, jadilah orang yang paling bahagia. Lalu lihatlah betapa indahnya hasil yang didasari oleh kesabaran dan keikhlasan.

– Ning Jazilah An-Nahdliyah (Ploso)

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, Sang Pencipta Yang Maha Esa, atas segala berkat, nikmat, dan rahmat-Nya yang memungkinkan penyelesaian skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna meraih gelar Sarjana Farmasi di Jakarta Global University. Penulis menyadari betapa sulitnya menyelesaikan karya ini tanpa dukungan dan panduan dari berbagai pihak sejak masa kuliah hingga tahap penyusunan skripsi.

Terima kasih yang mendalam saya sampaikan kepada:

1. Dr. Ir. Djoko Setyo Widodo, S.E., M.M., M.Si., CHRA., sebagai Rektor Universitas Global Jakarta, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk belajar banyak di Universitas Global Jakarta
2. Dr. apt. Rina Adriany, M.Si., sebagai Dekan Program Studi S1 Farmasi Universitas Global Jakarta, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menambah wawasan di Universitas Global Jakarta.
3. apt. Rayhan Akbar, S.Farm., M.Farm., sebagai Ketua Program Studi S1 Farmasi Universitas Global Jakarta, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menambah wawasan di Universitas Global Jakarta.
4. Nopratilova, B.Pharm., M.Clin.Pharm., sebagai dosen pembimbing utama, yang dengan sabar memberikan nasihat, arahan, serta waktu berharga dan saran ikhlas, sehingga membuat proses skripsi ini lebih bermakna.
5. apt. Anna Uswatun Hasanah Rochjana, M.Farm., sebagai dosen pembimbing kedua, yang dengan kesabaran penuh memberikan arahan dan bimbingan, serta meluangkan waktu. Setiap petunjuknya membantu saya memahami perjalanan skripsi ini lebih baik.
6. dr. Yati Zarnudji dan Bapak Wildan Wahyudin, S.Kom., yang telah memberikan persetujuan untuk melakukan penelitian di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji.

7. Pintu surgaku, Ibunda Mariyati. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, tapi semangat motivasi serta do'a yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
8. Cinta pertama dan panutanku. Ayahanda HM Abdul Somad. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik dan memotivasi hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
9. Kepada kedua kakak penulis, Aminatu Juhriyah, S.Kom. Dan Asiah Fauziah, S.Pd. terimakasih atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
10. Kepada Guru penulis, alm. Al Habib Hasan bin Ja'far Assegaf. Seorang guru agama yang nasihatnya selalu menenangkan hati sehingga membuat penulis mampu terus belajar menjadi pribadi yang lebih kuat dan sabar. Yang selalu mengajarkan untuk selalu bersholawat dan merenungi setiap makna kehidupan yang mengandung pelajaran berharga dan menjadi pegangan dalam langkah penulis hingaa saat ini.
11. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Haddid Assyifa, S.Kom. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak selama perkuliahan penulis, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada penulis. Telah menjadi teman segala hal yang menemani ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah.

12. Untuk diri saya Aisyah Sofiyah terimakasih telah kuat sampai detik ini, yang mampu mengendalikan diri dari tekanan luar. Yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan skripsi, yang mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada. Terimakasih diriku semoga tetap rendah hati, ini baru awal dari permulaan hidup tetap semangat kamu pasti bisa.

Depok, 28 Juni 2026

Penulis

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu bagian penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu kehandalan *(reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*), serta mengetahui hubungan karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian berjumlah 270 pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas, kemudian dianalisis menggunakan IBM SPSS *Statistics* 26 dengan analisis deskriptif serta uji Spearman, Mann-Whitney, dan Kruskal-Wallis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian termasuk dalam kategori sangat puas dengan persentase rata-rata sebesar 91,31%. Dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah *tangible* sebesar 92,40%, diikuti *assurance* sebesar 91,94%, *empathy* sebesar 91,67%, *responsiveness* sebesar 89,24%, dan *reliability* sebesar 87,14%. Hasil analisis hubungan menunjukkan bahwa usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan frekuensi kunjungan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ($p>0,05$). Dengan demikian, karakteristik responden tidak menunjukkan keterkaitan yang bermakna dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji.

Kata Kunci: kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, *SERVQUAL*, pasien rawat jalan, klinik.

ABSTRACT

Pharmaceutical services are an important component in improving the quality of healthcare services and patient satisfaction. This study aimed to analyze the level of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji based on the five SERVQUAL dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, and to determine the relationship between respondent characteristics and patient satisfaction. This study employed a descriptive quantitative method with a cross-sectional approach. A total of 270 outpatients were selected using accidental sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire that had undergone validity and reliability testing and were analyzed using IBM SPSS Statistics 26 through descriptive analysis and Spearman, Mann-Whitney, and Kruskal-Wallis tests. The results showed that the overall level of patient satisfaction with pharmaceutical services was categorized as very satisfied, with an average percentage of 91.31%. The highest level of satisfaction was found in the tangibles dimension at 92.40%, followed by assurance at 91.94%, empathy at 91.67%, responsiveness at 89.24%, and reliability at 87.14%. The analysis showed that age, gender, education level, occupation, and visit frequency were not significantly associated with patient satisfaction ($p>0.05$). Therefore, respondent characteristics were not significantly associated with the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji.

***Keywords**: patient satisfaction, pharmaceutical services, SERVQUAL, outpatients, clinic.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PEMBIMBING ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI ..... **ii**
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS ..... **iii**
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ..... **iv**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **v**
HALAMAN MOTTO ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
ABSTRAK ..... **xi**
DAFTAR ISI ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR. ..... **xvi**
DAFTAR TABEL. ..... **xvii**
BAB I PENDAHULUAN. **1**
1.1 Latar Belakang **1**
1.2 Rumusan Masalah. **4**
1.3 Tujuan Penelitian **5**
1.4 Manfaat Penelitian **5**
1.5 Ruang Lingkup Penelitian. **6**
BAB II TINJAUN PUSTAKA **8**
2.1 Klinik **8**
2.1.1 Jenis- Jenis Klinik. 8
2.1.2 Instalasi Farmasi pada Klinik. 10
2.1.3 Pelayanan Kefarmasian di Klinik 11
2.1.4 Pasien Rawat Jalan 13
2.1.5 Kepuasan Pasien 13
2.1.6 Metode Dalam Pengukuran 14
2.1.7 Ciri-Ciri Responden 17
2.1.8 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien 19
2.2 Kerangka Konseptual **20**
2.3 Hipotesis **20**

BAB III METODE PENELITIAN.....22
3.1 Populasi, Sampel, Dan Besar Sampel.....22
3.2 Variabel Penelitian.....25
3.3 Bahan Penelitian.....25
3.4 Alat Penelitian.....25
3.4.1 Definisi Operasional.....26
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....27
3.5.1 Profil Demografi Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji.....27
3.5.2 Waktu Penelitian.....28
3.6 Desain Penelitian.....28
3.7 Instrumen Penelitian (Kuesioner).....29
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian.....32
3.8.1 Validasi Kuesioner oleh Ahli (*Expert Judgment*).....33
3.8.2 Uji Coba Instrumen (*Pilot Test*).....33
3.8.3 Uji Validitas Instrumen.....33
3.8.4 Uji Reliabilitas Instrumen.....34
3.9 Prosedur Penelitian.....34
3.9.1 Kajian Etik Penelitian (EHK).....34
3.9.2 Penyebaran Kuesioner Penelitian.....35
3.10 Pengolahan dan Analisis Data.....35
BAB IV HASIL PENELITIAN.....39
4.1 Hasil Penelitian.....39
4.1.1 Persentase Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji.....39
4.1.2 Karateristik Responden.....40
4.1.3 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji 42
4.1.4 Hubungan Karakteristik Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji.....50
4.1.5 Hasil Uji Validasi.....56

4.1.6 Hasil Uji Reliabilitas 58
4.2 Pembahasan 59
4.2.1 Hubungan Lima Dimensi terhadap Kepuasan Pasien 59
4.2.2 Hubungan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien 64
4.2.3 Analisis Keterkaitan antara Karakteristik Responden dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian 65
BAB V PENUTUP 71
5.1 Kesimpulan 71
5.2 Saran 72
DAFTAR PUSTAKA 74

LAMPIRAN. 78
Lampiran 1. Lembar Persetujuan Responden 78
Lampiran 2. Surat Permohonan Pelaksanaan Penelitian Data Skripsi 79
Lampiran 3. Surat Balasan dari Tempat Penelitian 80
Lampiran 4. Lembar Identitas/Karakteristik Responden 81
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian 82
Lampiran 6. Dokumentasi Pengambilan Data Penelitian 86
Lampiran 7. Uji Kode Etik 88
Lampiran 8. Lembar Validasi Kuesioner 89
Lampiran 9. Uji IBM SPSS *Statistics* 98
Lampiran 10. Lembar Monitoring Revisi Skripsi 99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....20
Gambar 3.1 Rumus Slovin.....23
Gambar 3.2 Profil Demografi Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji.....27

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional 26
Tabel 3.2 Tabel Kuesioner Penelitian 30
Tabel 4.1 Rata-Rata Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi 39
Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Karakteristik Responden (N=270) Tahun 2026 40
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Kehandalan (*Reliabilty*) 42
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) 43
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Jaminan (*Assurance*) 45
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Empati (*Emphaty*) 46
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) 48
Tabel 4.8 Hubungan Karakteristik Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan 50
Tabel 4.9 Hubungan Profil Demografi Usia dengan Tingkat Kepuasan 51
Tabel 4.10 Hubungan Profil Demografi Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan 52
Tabel 4.11 Hubungan Profil Demografi Tingkat Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan 53
Tabel 4.12 Hubungan Jenis Pekerjaan dengan Tingkat Kepuasan 54
Tabel 4.13 Hubungan Frekuensi Kunjungan dengan Tingkat Kepuasan 55
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Dimensi Kehandalan (Reliability) 56
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) 56
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Dimensi Jaminan (*Assurance*) 56
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Dimensi Empati (*Emphaty*) 57
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) 57
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kehandalan (*Reliability*) 58
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) 58
Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Jaminan (*Assurance*) 58
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Empati (*Emphaty*) 58
Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) 58

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014, klinik adalah tempat kesehatan yang menyediakan layanan medis untuk individu, meliputi perawatan dasar atau spesialis. Klinik utama adalah kategori klinik yang menjalankan perawatan spesialis atau gabungan dasar dan spesialis, dengan syarat minimal satu dokter spesialis dan satu dokter umum sebagai penyedia layanan medis, serta satu dokter gigi spesialis dan satu dokter gigi sebagai penyedia layanan gigi (Permenkes, 2014).

Pelayanan Kefarmasian adalah jenis layanan yang diberikan langsung dan dengan tanggung jawab penuh kepada pasien, yang berkaitan dengan persiapan obat, dengan sasaran untuk memperoleh hasil yang jelas dalam upaya meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes, 2016). Pelayanan kefarmasian untuk pasien rawat jalan merupakan elemen krusial dalam kerangka pelayanan kesehatan, mengingat unit farmasi rawat jalan sering kali menjadi pusat interaksi utama bagi pasien. Individu yang berkunjung untuk pengobatan dan menerima resep akan berhubungan dengan unit tersebut guna memperoleh obat serta penjelasan mengenai cara pemakaiannya. Dengan demikian, standar layanan kefarmasian pada pasien rawat jalan memainkan peran signifikan dalam membentuk tingkat kepuasan pasien, kesetiaan mereka terhadap regimen terapi, dan efektivitas pengobatan secara keseluruhan.

Gasper dalam (Nasution, 2005) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan amat tergantung pada bagaimana pelanggan memandang dan mengharapkan sesuatu. (Rangkuti, 2003) menjelaskan lebih lanjut bahwa kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap perbedaan antara harapan sebelumnya dan performa yang benar-benar dirasakan setelah penggunaan.

Lima dimensi pokok kualitas jasa menurut *SERVQUAL (Service Quality)* terdiri dari kehandalan (*reliability*), yang menekankan pelaksanaan layanan janji secara akurat dan dapat diandalkan; jaminan (*assurance*), yakni kemampuan petugas dengan pengetahuan serta sopan santun untuk memberikan rasa percaya; bukti fisik (*tangible*), melibatkan aspek visual fasilitas, perangkat, staf, dan materi promosi; empati (*empathy*), sebagai bentuk perhatian khusus dan peduli terhadap kebutuhan individu pelanggan; serta ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kesiapan petugas menyediakan bantuan yang sigap dan efektif (Parasuraman et al. (1988)

Aspek-aspek spesifik seperti kehandalan layanan, responsivitas tenaga, empati, kejelasan informasi obat, ketersediaan obat, dan kenyamanan fasilitas telah diidentifikasi sebagai faktor penentu utama kepuasan pasien (Amrullah et al., 2022). Sementara itu, Sementara itu, studi yang dilakukan oleh Lestari et al. (2023) di Klinik Ummi HC Kedaton mengungkapkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat mencapai 91,08% (sangat puas). Namun, dengan capaian terendah pada dimensi *responsiveness* (73,75%), aspek ketanggapan pelayanan menjadi sektor yang paling perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan kepuasan pengguna layanan secara menyeluruh.

Studi ini berlangsung di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji dengan maksud menilai tingkat kepuasan yang dialami oleh pasien rawat jalan mengenai pelayanan di farmasi. Penilaian dilakukan dengan mempertimbangkan lima dimensi-dimensi kepuasan yang dialami pasien dan dengan mempertimbangkan karakteristik responden. Diasumsikan bahwa variasi karakteristik responden akan berdampak pada hasil kepuasan pasien di kelima dimensi tersebut.

Penelitian sejenis, oleh (Riswan et al., 2025) mengungkapkan bahwa pasien yang datang sebagai rawat jalan di Klinik X secara umum merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian, dengan rata-rata tingkat kepuasan sebesar 71,12% dari total 30 responden. Jika dilihat berdasarkan dimensi *SERVQUAL*, tingkat kepuasan pasien adalah sebagai berikut: kehandalan (*reliability*) 72%, ketanggapan (*responsiveness*) 71,1%, kepercayaan (*assurance*) 68,2%, empati (*empathy*) 73,7%, dan wujud fisik (*tangible*) 70,6%. Dimensi empati memperoleh nilai tertinggi, sedangkan dimensi kepercayaan memiliki nilai

terendah, namun seluruh dimensi tetap berada pada kategori “sangat puas” atau “puas” sesuai skala *Likert* yang digunakan. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian lain pada fasilitas pelayanan kesehatan yang sejenis.

Studi pendahuluan di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji menunjukkan bahwa instalasi farmasi memegang peranan krusial dalam mendukung pelayanan pasien rawat jalan. Selama rentang penelitian pada April hingga Juni 2026, tercatat sebanyak 776 kunjungan pasien rawat jalan. Besarnya volume kunjungan ini mencerminkan tingginya beban kerja di instalasi farmasi, sehingga membutuhkan pengelolaan pelayanan kefarmasian yang efektif, efisien, dan berorientasi pada ekspektasi pasien. Pengambilan data penelitian dilakukan 3–4 hari per minggu dalam rentang waktu tersebut, yang disesuaikan agar target kecukupan sampel tetap terpenuhi.

Observasi awal mengindikasikan bahwa alur pelayanan farmasi bagi pasien rawat jalan mencakup penerimaan dan skrining resep, penyiapan serta pemeriksaan obat, hingga penyerahan obat ke pasien. Jika ketersediaan obat kosong, Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) akan berkoordinasi dengan dokter penulis resep guna memperoleh persetujuan substitusi obat. Di sisi lain, pemberian konseling obat dilakukan secara kondisional sesuai kebutuhan pasien. Karena itu, persepsi pasien terhadap kualitas layanan tetap perlu dievaluasi sebagai dasar perbaikan mutu. Selain itu, durasi penyerahan obat menjadi kriteria penting dalam mengukur kualitas layanan farmasi di fasilitas klinik. Ketentuan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Klinik menetapkan waktu pelayanan obat non-racikan jadi berkisar antara 15 hingga 30 menit, sedangkan obat racikan memakan waktu 30 sampai 60 menit. Penilaian secara berkala terhadap tenggat pelayanan ini diselenggarakan untuk memantau sekaligus mendorong optimasi mutu layanan kefarmasian secara berkelanjutan.

Menurut keterangan pihak klinik, belum pernah ada penelitian maupun survei khusus berinstrumen standar yang mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap layanan kefarmasian di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji. Ketiadaan data empiris ini membuat pihak manajemen belum memiliki pijakan objektif untuk menilai persepsi pasien. Oleh sebab itu, penelitian ini

hadir untuk menyajikan gambaran kepuasan pasien yang dapat dimanfaatkan klinik sebagai acuan peningkatan mutu layanan secara konkret.

Meskipun studi mengenai kepuasan pasien terhadap fasilitas kefarmasian sudah marak dilakukan di rumah sakit, puskesmas, maupun klinik lain, temuan-temuan tersebut tidak dapat digeneralisasi. Hal ini disebabkan oleh perbedaan karakteristik pasien, volume kunjungan, ketersediaan SDM, hingga variasi sistem pelayanan pada tiap faskes. Hingga kini, belum ada kajian yang secara spesifik meneliti kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji. Letak kebaruan (*novelty*) penelitian ini berada pada statusnya sebagai studi pertama di klinik tersebut yang mengevaluasi kepuasan pasien rawat jalan menggunakan lima dimensi *SERVQUAL* sekaligus menganalisis hubungannya dengan karakteristik responden. Diharapkan, hasil kajian ini mampu menyediakan data dasar (*baseline data*) dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan farmasi secara berkesinambungan.

1.2 Rumusan Masalah

Mengikuti latar belakang yang telah dibahas, rumusan masalah yang menjadi fokus utama penelitian ini mencakup:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji ditinjau dari lima dimensi model *Servqual*, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi aspek pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan tertinggi dan terendah berdasarkan persepsi pasien rawat jalan di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji?
3. Apakah terdapat hubungan antara faktor demografis pasien, seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan frekuensi kunjungan dengan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang diuraikan, tujuan utama penelitian ini mencakup:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji berdasarkan lima dimensi kualitas layanan menurut model *Servqual*, yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).
2. Mengidentifikasi dimensi pelayanan kefarmasian yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi dan terendah berdasarkan persepsi pasien rawat jalan di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji.
3. Mengetahui hubungan antara karakteristik demografis pasien seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan frekuensi kunjungan dengan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat yang dibedakan menjadi dua golongan, yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Secara aspek teoritis, penelitian ini menyajikan kontribusi berupa pendalaman mengenai implementasi lima dimensi kepuasan pelanggan *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible* dalam pelayanan kefarmasian di Klinik, sehingga menambah pengetahuan literatur di bidang manajemen pelayanan kesehatan dan membantu menjelaskan faktor penentu kepuasan pasien. Penelitian ini juga berperan dalam memperkuat dan mengembangkan konsep-konsep teoritis terkait kepuasan pelanggan pada layanan kesehatan, khususnya hal-hal yang terkait dengan penyediaan layanan farmasi.

2. Manfaat Praktis

Dalam manfaat praktis, penelitian ini bermanfaat untuk memperoleh gambaran karakteristik responden dan ditambah dengan tingkat kepuasan yang

dialami pasien terhadap layanan kefarmasian di Klinik Utama Rawat Inap dr.Yati Zarnudji, yang dapat dimanfaatkan untuk menyusun layanan yang lebih tepat sasaran dan sesuai kebutuhan kelompok pasien yang berbeda. Selain itu, penelitian ini menyediakan rekomendasi praktis bagi apoteker dan tenaga kefarmasian dalam meningkatkan mutu interaksi dan pemberian layanan kepada pasien, sehingga dapat mendukung tercapainya tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian diarahkan pada pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji.

Tingkat kepuasan pasien diukur menggunakan model *SERVQUAL* yang mencakup lima dimensi utama, yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

Populasi penelitian meliputi keseluruhan pasien rawat jalan yang menerima layanan kefarmasian di klinik tersebut, dengan jumlah sampel 275 responden yang dipilih melalui teknik *accidental sampling* atau *non-probability* sesuai dengan kriteria yang termasuk. Data dikumpulkan dengan memanfaatkan instrumen kuesioner dan tidak mencakup pelayanan rawat inap maupun fasilitas kesehatan lain di luar pelayanan kefarmasian.

Penelitian ini tidak memasukkan analisis terhadap faktor-faktor eksternal seperti tarif pelayanan atau perbandingan dengan klinik lain, melainkan terbatas pada pengkajian hubungan karakteristik responden dengan tingkat kepuasan menurut dimensi *SERVQUAL*.

Instrumen *SERVQUAL* (Parasuraman et al. 1988) dipilih sebagai alat ukur utama karena strukturnya yang komprehensif dalam menilai lima dimensi mutu layanan: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dalam konteks farmasi klinik, kelima indikator ini sangat relevan untuk membedah sarana fisik, responsivitas dan ketepatan alur layanan, keahlian staf farmasi, transparansi informasi obat, serta pendekatan personal ke pasien. Tingginya tingkat validitas dan reliabilitas *SERVQUAL* dalam berbagai penelitian di bidang

pelayanan kesehatan juga memperkuat alasan pemilihannya (Parasuraman et al. 1988). Sebagai pembanding, PSQ-18 lebih ditujukan untuk mengukur persepsi pelayanan medis umum (Marshall & Hays, 1994), sementara HCAHPS dibentuk oleh CMS dan AHRQ spesifik untuk ruang lingkup rawat inap rumah sakit (*Centers for Medicare & Medicaid Services*, 2025). Oleh karena itu, *SERVQUAL* merupakan opsi yang paling berterima dan relevan untuk menganalisis kepuasan pasien rawat jalan atas pelayanan kefarmasian di klinik.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmed, A., Saqlain, M., Tanveer, M., Blebil, A. Q., Dujaili, J. A., & Hasan, S. S. (2021). *The impact of clinical pharmacist services on patient health outcomes in Pakistan : a systematic review*. *0*, 1–14.

Amrullah, I. A., Prapdhani, L., Hajma, A., Farmasi, F., & Surakarta, U. M. (2022). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker Di Instalasi Farmasi RSUD IR Soekarno Kabupaten Sukoharjo Tahun 2022*. *1*(3), 332–345.

Araujo, E. B. De, Ximenes, E., & Timor, B. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022*. *Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Nasional Karangturi Penelitian ini dilakukan di Rumah sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau adalah rumah sakit pemerintah Timor Leste* . *2*(2).

Azwar, S. (2012). *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Pustaka Pelajar.

Azzahra, F. P., Nababan, D., Syapitri, H., Marlindawani, J., Lina, F., Studi, P., Ilmu, M., Masyarakat, K., Pascasarjana, D., Sari, U., Indonesia, M., Pasien, K., & Pasien, P. (2023). *Correspondong author : 7*, 16114–16131.

Bluman, A. G. (2018). *Elementary Statistics: A Step by Step Approach (10th ed.)*. New York, NY: McGraw-Hill Education.

Centers for Medicare & Medicaid Services. (2025). HCAHPS: Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems.

Depkes RI. (2012). *Modul Penggunaan Obat Rasional* (S. Indrawaty (ed.)). Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Fajarini, H., Balfas, R. F., & Dence, E. (2021). *Pengaruh implementasi pelayanan informasi obat terhadap tingkat kepuasan pasien di apotek*. *2*(01), 1–9.

Fathnin, F. H., Sulisyaningrum, I. H., & Santoso, A. (2023). *Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan PMK No.74 Tahun 2016 Di Puskesmas Kota Semarang*. *8*(3), 1113–1124.

Fauzia, H., & Mulyani, E. (2025). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik Pratama NU Palangka Raya*. *3*(1), 194–199.

Guttman, L. (1944). *A basis for scaling qualitative data*. American Sociological Review, 9(2), 139–150. https://doi.org/10.2307/2086306

Hogerzeil, H. V, Bimo, Ross-Degnan, D., Laing, R. O., Ofori-Adjei, D., Santoso, B., Azad Chowdhury, A. K., Das, A. M., Kafle, K. K., & Mabadeje, A. F. (1993). Field Tests for Rational Drug Use in Twelve Developing Countries. *Lancet (London, England)*, *342*(8884), 1408–1410. https://doi.org/10.1016/0140-6736(93)92760-q

Kemenkes RI Nomor 34 Tahun 2021. (2021). Kemenkes RI Nomor 34 tahun 2021 tentang standar pelayanan kefarmasian di klinik. *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*, 101, Jakarta.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan*.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.

Lestari, A. E., Nofita, & Ardiyansyah. (2023). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Klinik Ummi HC Kedaton. *Jurnal Medika Malahayati, 7*(1).

Maria, N., Kusumawardani, L. A., Yunita, N., & Sutantoputri, D. B. (2019). *Pelaksanaan Pelayanan Farmasi Klinik di Apotek Pada Masa Pandemi COVID-19 : Suatu Literature Review*. *15*(1), 1–8.

Marshall, G. N., & Hays, R. D. (1994). The Patient Satisfaction Questionnaire Short-Form (PSQ-18). RAND Corporation.

Pendidikan, T., Kelamin, J., & Kunci, K. (2018). *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. *17*, 15–22. Permenkes, 72:2016. (2016). *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*.

Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Gramedia Pustaka Utama.

Riswan, M., Olfiana, V., Ramadhan, S., Kartika, A., Damayanti, D., Riswan, M., & Ramadhan, S. (2025). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik X*. *13*(1), 17–24.

Rohmah., & Kurniawan, 2019. *Level Of Outpatient Satisfaction At Pharmacy Services In Annisa Main Clinic Blitar*. 1–11.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Ed. 2). Alfabeta.

Sugiyono. (2026). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (10th ed.). Alfabeta.

Sutdrajat, A., & Ningsih, A. (2017). *Wikipedia Apoteker*. Guepedia.

Soekidjo Notoatmodjo, 1940- (pengarang). (2018). *Metodologi penelitian kesehatan / Prof. Dr. Soekidjo Notoatmodjo, S.K.M., M.Com.H*. Jakarta :: PT. Rineka Cipta,.

Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran*. Andi offset.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. (2009). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063*.

Utami, Y. T. (2018). *Pengaruh karakteristik pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di uptd puskesmas penumping surakarta*. *8*(1), 57–65.

World Health Organization. (2011). *Hospital Emergency Response Checklist: An All-hazards Tool for Hospital Administrators and Emergency Managers*. World Health Organization.

World Health Organization. (2016). *WHO Pharmaceuticals Newsletter* (Issue 3, pp. 1–30). World Health Organization.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.