

## ABSTRAK

# HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN FARMASI DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANYUMAS TAHUN 2022

Oleh :  
AULIA NUR FADILAH

**Latar Belakang:** Kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam rangka bertahan dalam bisnis untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kebutuhan konsumen yang dapat dipenuhi dalam mendapatkan pelayanan dapat memberikan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien akan mendorong pasien untuk kembali ke sarana pelayanan kesehatan dan merekomendasikan kepada orang lain.

**Tujuan:** Mengetahui hubungan kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas Tahun 2022

**Metode Penelitian:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain studi *cross sectional*. Sampel penelitian sebanyak 75 orang yang diambil dengan teknik *accidental sampling*. Analisis data digunakan uji *Chi Square*.

**Hasil:** Terdapat hubungan kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas Tahun 2022. Kualitas pelayanan farmasi pada kategori tidak baik sebanyak 32 orang (42,7%) dan pada kategori baik sebanyak 43 orang (57,3%). Kepuasan pasien pada kategori tidak puas sebanyak 31 orang (41,3%) dan yang puas sebanyak 44 orang (58,7%).

**Simpulan:** Pelayanan farmasi yang makin berkualitas akan diikuti dengan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan, Farmasi, Kepuasan, Pasien



## **ABSTRACT**

# **RELATIONSHIP OF QUALITY OF PHARMACEUTICAL SERVICES WITH PATIENT SATISFACTION IN PHARMACEUTICAL INSTALLATIONS REGIONAL PUBLIC HOSPITAL BANYUMAS 2022**

**By :  
AULIA NUR FADILAH**

**Background:** Service quality is a vital aspect in order to survive in business to meet consumer needs. Consumer needs that can be met in getting services can provide satisfaction to patients. Patient satisfaction will encourage patients to return to health care facilities and recommend to others.

**Objective:** To determine the relationship between the quality of pharmaceutical services and patient satisfaction in the pharmacy installation of the Banyumas Regional General Hospital in 2022

**Research Methods:** This research is a quantitative research with a cross sectional study design. The research sample was 75 people who were taken by accidental sampling technique. Data analysis used Chi Square test.

**Results:** There is a relationship between the quality of pharmaceutical services and patient satisfaction at the pharmacy installation of the Banyumas Regional General Hospital in 2022. The quality of pharmaceutical services in the poor category is 32 people (42.7%) and in the good category as many as 43 people (57.3%). Patient satisfaction in the dissatisfied category was 31 people (41.3%) and those who were satisfied were 44 people (58.7%).

**Conclusion:** Improved quality of pharmaceutical services will be followed by patient satisfaction.

**Keywords:** Quality, Service, Pharmacy, Satisfaction, Patient