

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH
SAKIT KHUSUS JIWA SOEPRAPTO
PROVINSI BENGKULU**



SKRIPSI

OLEH:

**HERLITA FITRIYANI
NPM. 2313201092.P**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH
SAKIT KHUSUS JIWA SOEPRAPTO
PROVINSI BENGKULU**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Kesehatan Masyarakat Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Bengkulu**

OLEH

**HERLITA FITRIYANI
NPM. 2313201092.P**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

PERSETUJUAN SKRIPSI
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH
SAKIT KHUSUS JIWA SOEPRAPTO
PROVINSI BENGKULU



OLEH
HERLITA FITRIYANI
NPM. 2313201092.P

DISETUJUI
PEMBIMBING

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Agus Ramon', is written over a faint, larger version of the university logo.

Ir. Agus Ramon, M.Kes
NIDN: 0026086301

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH
SAKIT KHUSUS JIWA SOEPRAPTO
PROVINSI BENGKULU**

**Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Program Studi Kesehatan
Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Bengkulu**

**Hari : Rabu
Tanggal : 20 Agustus 2025
Tempat : Ruang Kelas HD4**

OLEH

HERLITA FITRIYANI

NPM. 2313201092.P

DEWAN PENGUJI

Nama Penguji

Tanda Tangan

- | | |
|------------------------------------|--|
| 1. Ir. Agus Ramon, M.Kes | (..... ) |
| 2. Riska Yanuarti, SKM, MKM | (..... ) |
| 3. Wulan Angraini, SKM, MKM | (..... ) |

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan UMB


Dr. Eva Oktavianti, M.Si

NIP. 19681005 199402 2 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : HERLITA FITRIYANI

NPM : 2313201092.P

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
KHUSUS JIWA SOEPRAPTO PROVINSI BENGKULU**

Adalah benar karya saya sendiri, bebas dari plagiat atau penyontekan. Apabila dikemudian hari terdapat permasalahan berkaitan dengan penyusunan skripsi ini, maka semua akibat dari hal ini merupakan tanggung jawab saya sendiri.

Surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh -sungguh. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih.

Bengkulu, Agustus 2025

Hormat Saya,



Herlita Fitriyani

NPM. 2313201092.P

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Bengkulu, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Herlita Fitriyani

NPM : 2313201092P

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Bengkulu Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah yang berjudul :

Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Khusus Jiwa Soeprpto Provinsi Bengkulu

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Bengkulu berhak menyimpan, mengalihmedia/formakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bengkulu

Pada tanggal : Agustus 2025

Yang menyatakan,



Herlita Fitriyani

NPM. 2313201092.P

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

Proses tidak akan mengkhianati hasil, nikmati dan lalui saja lelah-lelahnya. Luaskan sabarmu tetap semangat, ALLAH SWT memang tidak berjanji hari-harimu berjalan mudah tapi Ia berjanji “Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk

- ✓ Suami Dedi Ishak, untuk dukungan, pengertian, semangat dan kesabarannya.
- ✓ Orang tua dan mertua, untuk dukungan serta doanya.
- ✓ Kedua Putra, Aditya Naufalin Ishak dan Arrasya Malik Ishak, terimakasih telah membuat selalu semangat.
- ✓ Kakak & adik, Hendra Novian Wijaya & Hoki Chairudin, Untuk dukungannya.
- ✓ Pembimbing Skripsi, Bapak Ir. Agus Ramon, M.Kes, yang telah dengan sabar dan ikhlas membimbing penyusunan skripsi.
- ✓ Sahabat Seperjuangan mahasiswa Kesmas Konversi 2023 yang selalu kompak dan saling support.
- ✓ Tim Solid Instalasi Farmasi RSKJ Soeprapto, untuk semua bantuan & semangatnya.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama : HERLITA FITRIYANI

NPM : 2313201092P

Temoat/Tanggal lahir : Bengkulu, 8 Maret 1993

Alamat : Jl. Re. Martadinata IV Gang Asy-syura 2 No.5 Kel. Pagar
Dewa

Alamat Orang Tua : Jl. Aren No.17 Kel. Cempaka Permai Kota Bengkulu

Riwayat Pendidikan :

SDN 35 (Bengkulu) : 1999-2005

SMPN 5 (Bengkulu) : 2005-2008

SMKS Farmasi Bhakti Nusa (Bengkulu) : 2008-2011

Universitas Muhammadiyah Bengkulu : 2023-2025

Riwayat Pekerjaan :

Apotek Sakinah (Bengkulu) : 2011-2012

Apotek Kimia Farma (Bengkulu) : 2012-2015

Puskesmas Talang Leak (Kab. Lebong) : 2015-2022

Rumah Sakit Khusus Jiwa (Bengkulu) : 2022- Sekarang

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT

HERLITA FITRIYANI

Ir. AGUS RAMON, M.Kes

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN**

xiv + 51 hlm, 6 tabel, lampiran

ABSTRAK

Pelayanan Kefarmasian sering kali mendapat stigma yang kurang baik seperti keluhan pasien, lamanya mengambil obat, petugas yang kurang ramah, komunikasi singkat menjadikan kurangnya kejelasan informasi obat yang diberikan kepada pasien.

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui distribusi frekuensi dan Hubungan antara Kualitas pelayanan Kefarmasian dan kepuasan pasien di RSKJ Soeprpto.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Survei analitik dengan desain penelitian cross sectional dengan menggunakan Kuisisioner Penelitian.

Pada Hasil Analisis Kuantitatif menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien.

Disarankan untuk RSJKO untuk terus meningkatkan Kualitas Pelayanan yang tidak hanya kualitas farmasi saja namun pelayanan lainnya.

Kata Kunci : Kualitas, Kepuasan

Daftar Bacaan : 23 (1998-2024)

MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF BENGKULU

FACULTY OF HEALTH SCIENCES

PUBLIC HEALTH STUDY PROGRAM

HERLITA FITRIYANI

Ir. AGUS RAMON, M.Kes

RELATIONSHIP BETWEEN PHARMACY SERVICE QUALITY AND
PATIENT SATISFACTION

xiv + 51 pages, 6 tables, appendix

ABSTRACT

Pharmaceutical services often face negative stigmas, such as patient complaints, long medication intake, unfriendly staff, and short communication, leading to a lack of clarity in drug information provided to patients.

The purpose of this study was to determine the frequency distribution and relationship between pharmaceutical service quality and patient satisfaction at Soeprapto General Hospital.

This study used an analytical survey with a cross-sectional design using a questionnaire.

The quantitative analysis showed no significant relationship between pharmaceutical service quality and patient satisfaction.

It is recommended that RSJKO continue to improve the quality of its services, not only in terms of pharmaceuticals but also in other services.

Keywords: Quality, Satisfaction

Reading List: 23 (1998-2024)

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya serta sholawat beriring salam kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Khusus Jiwa Soeprapto Provinsi Bengkulu” dapat penulis selesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa penulisan proposal skripsi ini tidak akan bisa terselesaikan dengan baik tanpa adanya pihak-pihak yang membantu dan berkontribusi dalam proses pembuatan skripsi ini. Pada kesempatan ini, perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu, guna mendukung kelancaran penyusunan skripsi ini. Dengan rasa hormat yang mendalam penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Susiyanto M.S.i selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
2. Ibu Dr. Eva Oktavidianti, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
3. Ibu Nopia Wati, SKM., MKM selaku ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
4. Bapak Ir. Agus Ramon, M.Kes selaku pembimbing skripsi yang telah rela meluangkan waktu, tenaga, serta pemikiran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Riska yanuarti, SKM, MKM selaku Penguji 1 yang telah memberikan masukan/ saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Wulan Angraini, SKM, MKM selaku Penguji 2 yang telah memberikan masukan/ saran dalam penyusunan skripsi ini.

7. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Bengkulu yang telah mendidik penulis selama menjadi mahasiswa.
8. Seluruh teman-teman Program Studi Kesehatan Masyarakat terima kasih atas kerjasamanya selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa isi dan cara penyajian skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran sangat penulis harapkan guna meningkatkan mutu dari penulisan skripsi ini. Penulis juga berharap, penulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi acuan bagi peneliti lain yang tertarik untuk mendalaminya di masa yang akan datang.

Bengkulu, 26 Januari 2025

Herlita Fitriyani
NPM. 2313201092.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN OLEH TIM PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN OLEH TIM PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kualitas Pelayanan Kefarmasian	9
2.2 Konsep Kepuasan.....	14
2.3 Rumah Sakit.....	19
2.4 Kerangka Teori	22
2.5 Kerangka Konsep Penelitian.....	23
2.6 Hipotesis	24

BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Dan Rancangan Penelitian	25
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian	25
3.3 Populasi dan Sampel	25
3.4 Definisi Operasional	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6 Teknik Pengelolaan Data	29
3.7 Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN	32
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	32
4.2 Hasil Analisis Univariat	37
4.3 Hasil Analisis Bivariat	39
BAB V PEMBAHASAN	41
Pembahasan Dilakukan Per Hipotesis.....	41
BAB VI KESIMPULAN dan SARAN.....	47
6.1 Kesimpulan	47
6.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	28
Tabel 3. 2 Skor Penilaian Skala Likert	30
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien di RSKJ Soeprapto	35
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Khusus Jiwa Soeprapto Bengkulu.....	37
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Khusus Jiwa Soeprapto Bengkulu	38
Tabel 4. 4 Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Khusus Jiwa Soeprapto Provinsi Bengkulu.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi data Variabel Kualitas Pelayanan pasien	57
Lampiran 2 Tabulasi data Variabel Kepuasan Pasien	58
Lampiran 3 Output SPSS	59
Lampiran 4 Izin Penelitian Ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Provinsi Bengkulu	61
Lampiran 5 Izin Penelitian ke Direktur RSKJ Soeprapto Bengkulu	62
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian <i>Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Provinsi Bengkulu</i>	63
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian RSKJ Soeprapto Bengkulu	64
Lampiran 8 Surat Selesai Penelitian RSKJ Soeprapto Bengkulu	65

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah instalasi pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Selain penyelenggaraan pelayanan kesehatan rumah sakit merupakan salah satu mitra dan fasilitas kesehatan rujukan untuk pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Dewi dkk (2020) mengatakan “Layanan kesehatan yang diberikan rumah sakit bagi pasien adalah pelayanan kesehatan rawat jalan dan rawat inap untuk pasien peserta BPJS Kesehatan. Rumah sakit memberikan tindakan pelayanan kesehatan kepada peserta BPJS Kesehatan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh BPJS. Peserta BPJS Kesehatan mendapatkan pelayanan kesehatan terutama ruang perawatan sesuai dengan iuran yang dibayarkan”.

Salah satu pelayanan kesehatan di Rumah sakit yaitu pelayanan kefarmasian. Maulidiya, (2020) menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung yang diberikan Apoteker kepada pasien dalam rangka meningkatkan outcome terapi dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping karena obat, untuk tujuan keselamatan pasien sehingga kualitas hidup pasien terjamin. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit dapat menjadi salah satu indikator mutu dari rumah sakit tersebut.

Semakin banyaknya minat masyarakat untuk menggunakan pelayanan BPJS mendorong rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan kesehatan khususnya di bidang kefarmasian, salah satunya adalah menerima pasien pengguna BPJS. Oleh karena itu perlu ditingkatkannya kualitas pelayanan farmasi bagi pasien BPJS guna menarik minat pasien sehingga dapat menghasilkan profit bagi rumah sakit tersebut.

Kefarmasian sebagai pusat pelayanan obat yang aman untuk mengoptimalkan hasil pengobatan dan meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan kefarmasian sering kali mendapatkan stigma yang kurang baik seperti keluhan pasien, lamanya waktu dalam pengambilan obat, kurangnya kursi tunggu di area pengambilan obat, petugas yang kurang ramah, komunikasi yang singkat kepada pasien menjadikan kurangnya kejelasan informasi obat yang diberikan kepada pasien.

Dalam beberapa penelitian pelayanan kinerja farmasi masih terdapat masalah, seperti persepsi yang salah, pemberian informasi obat yang tidak lengkap, baik yang diberikan oleh dokter maupun apoteker, pelayanan informasi obat yang efektif dari beberapa negara hasil penelitian menunjukkan bahwa baru sekitar 14% Rumah Sakit yang dimonitoring telah melakukan Pelayanan Informasi Obat (PIO) yang sesuai, 42% Rumah Sakit yang baru sebagian menerapkan PIO, dan sekitar 44% rumah sakit belum menerapkan PIO (Amaranggana, 2017).

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah hasil persepsi dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual yang diterima

pelanggan, sehingga kualitas pelayanan farmasi yang baik dapat dilihat dari kepuasan pasien. Adapun pelayanan kefarmasian di Rumah sakit harus memprioritaskan terhadap keselamatan pasien, sebelumnya farmasi hanya terfokus terhadap obat saja atau *product oriented*, namun sekarang farmasi sudah berkembang *menjadi patient oriented* dimana farmasi berperan tidak hanya terfokus terhadap obat namun farmasi berperan terfokus terhadap pasien, yang meliputi keselamatan pasien dengan asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Depkes RI, 2023).

Kualitas pelayanan farmasi dan Kepuasan pasien dapat diukur dari lima dimensi (*Service Quality*) yang dikembangkan, bertujuan sebagai instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan dengan mengukur selisih antara harapan konsumen terhadap kinerja pelayanan dengan pelayanan yang sebenarnya. Ada lima dimensi yang dapat diaplikasikan pada setiap penyedia jasa untuk mengukur kualitas pelayanan. Lima dimensi yang diukur dari pelayanan tersebut adalah dimensi berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Berdasarkan kelima dimensi kualitas layanan tersebut, maka kepuasan pelayanan dapat diukur, dipahami dan dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan serta peningkatan dari segi *product oriented* maupun *patient oriented* dan menghasilkan indikator kepuasan pasien yang baik (Handayany, 2020).

Kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kefarmasian dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien melibatkan aspek pelanggan seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan lokasi tinggal, serta aspek pelayanan kefarmasian yang terdiri dari aspek obat dan non-obat, seperti sikap dan pelayanan tenaga kefarmasian, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, serta waktu tunggu obat (Metha dkk, 2023).

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Khusus Jiwa Soeprapto Provinsi Bengkulu”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka rumusan penelitian ini adalah bagaimana Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Khusus Jiwa Soeprapto Provinsi Bengkulu?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk Mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Khusus Jiwa Soeprapto Provinsi Bengkulu.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kualitas Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Khusus Jiwa Soeprapto Provinsi Bengkulu.
- b. Untuk mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Jiwa Soeprapto Provinsi Bengkulu.
- c. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Jiwa Soeprapto Provinsi Bengkulu.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Merupakan suatu sumbangan bagi ilmu pengetahuan khususnya dalam melakukan identifikasi tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Jiwa Soeprapto Provinsi Bengkulu, dan sebagai sarana pembandingan bagi dunia ilmu pengetahuan dalam memperkaya informasi tentang cara penanggulangan kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah, menjadi bahan masukan dalam melakukan evaluasi terkait hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien
- b. Bagi Rumah Sakit, menjadi bahan evaluasi agar menjaga suatu kualitas dalam hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien.
- c. Bagi Penulis, dapat menambah wawasan keilmuan dalam memperkaya khasanah keilmuan dalam mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien.

1.5. Keaslian penelitian

No	Judul	Metode	Variabel	Hasil Penelitian
1	Jurnal Penelitian Ahmad Hannani, tahun 2016 yang berjudul Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan, Dan Fasilitas Terhadap Kinerja Perawat Di Ruang Perawatan Mawar Lantai Ii Rsu Wisata Uit Makassar.	Metode penelitian kuantitatif, metode survey, pendekatan <i>cross sectional study</i>	Variabel Bebas: Beban Kerja, Kepuasan, Dan Fasilitas Variabel Terikat: Kinerja Perawat.	Hasil penelitian berdasarkan uji hipotesis membuktikan bahwa (1). Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Perawat Di Ruang Perawatan Mawar Lantai II RSU UIT Makassar yaitu dengan nilai parameter standarized sebesar 0.325 dengan nilai signifikan 0.003. (2). Kepuasan berpengaruh positif dan paling signifikan Terhadap Kinerja Perawat Di Ruang Perawatan Mawar Lantai II RSU UIT Makassar yaitu dengan nilai parameter standarized sebesar 0.383 dengan nilai signifikan 0.000. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kinerja Perawat Di Ruang Perawatan Mawar Lantai II RSU UIT Makassar yaitu dengan nilai parameter standarized sebesar

				0.383 dengan nilai signifikan 0.002. Variabel Kepuasan memiliki
2	Jurnal Penelitian Metha Ayu Alawiyah dkk tahun 2023 yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta Periode Januari 2023.	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan rancangan penelitian cross sectional. Teknik sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan variabel bebas kualitas pelayanan dan variabel terikat adalah kepuasan pasien. Pengambilan data menggunakan kuesioner kepada 108 responden di Puskesmas Umbulharjo I. Analisis data menggunakan uji korelasi.	Variabel kualitas pelayanan, variabel tingkat kepuasan pasien	Berdasarkan hasil analisis data penelitian, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dalam kategori cukup baik berjumlah 56 responden (51,9%), dan variabel tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas berjumlah 88 responden (81,5%). Tidak terdapat hubungan secara signifikan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Umbulharjo I. Dimana nilai koefisien korelasi sebesar 0,147 dengan p-value sebesar 0,130 > 0,05.

3	<p>Jurnal Penelitian Nur Fasirah tahun 2024, Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda</p>	<p>Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Penarikan sampel dengan purposive sampling.</p>	<p>Variabel kualitas, variabel pelayanan kefarmasian</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien di Pusekesmas Remaja Samarinda. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, didapatkan hasil bahwa hipotesis diterima yaitu kualitas pelayanan kefarmasian ($P = 0,000$) terdapat hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda. Saran yang dapat diberikan adalah perlu meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung pelayanan kefarmasian, komunikasi, edukasi yaitu menjelaskan secara detail tentang cara penggunaan obat, efek samping, dan interaksinya dengan obat lain., kecepatan pelayanan, dan keramahan petugas.</p>
---	--	--	--	--