

STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT X DI SURAKARTA

Kharisma Jayak Pratama^{1*)} | Rosi Nur Indahsari¹⁾ | Rita Oktaviani¹⁾

¹⁾Program Studi S1 Farmasi, Ilmu Kesehatan, Universitas Duta Bangsa Surakarta, Indonesia

* Penulis Korespondensi : kharisma_jayakpratama@udb.ac.id

Submitted : 19-05-2025

Accepted : 12-06-2025

Published : 18-06-2025

ABSTRAK

Urgensi : Instalasi Farmasi Rumah Sakit mempunyai pengaruh besar terhadap rumah sakit dan berbagai organisasi pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin naik juga citra jasa pelayanan dimata konsumen. **Tujuan** : penelitian ini untuk mengetahui strategi peningkatan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di IFRS X di Surakarta. **Metode** : penelitian studi deskriptif, melibatkan 200 responden pasien rawat jalan dan pasien rawat inap dipilih dengan teknik accidental sampling. Data diperoleh melalui pengisian kuesioner, selanjutnya dianalisis secara deskriptif menggunakan metode servqual untuk mengevaluasi kinerja dan harapan pasien. Metode (IPA) digunakan untuk menetapkan prioritas masalah. **Hasil** : nilai IPA pada pasien rawat inap menunjukkan kuadran I menjadi prioritas utama perbaikan meliputi; Petugas farmasi belum sepenuhnya bersikap simpatik, petugas farmasi rawat inap belum merata dalam memberikan informasi tentang efek samping dari obat yang digunakan dan informasi tentang yang harus dihindari selama pengobatan serta pasien menunggu lama petugas farmasi rawat inap dalam melakukan pelayanan. **Kesimpulan** : hasil analisis IPA pasien rawat jalan menunjukkan kuadran I menjadi prioritas perbaikan meliputi; prosedur pelayanan jelas dan tidak berbelit-belit, petugas farmasi dapat menangani masalah dan memberikan solusi dengan cepat, dan semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. **Kata kunci**: strategi, kepuasan pasien, kualitas pelayanan, IFRS

ABSTRACT

Urgency : Hospital Pharmacy Installations have a major influence on hospitals and various health care organizations. Patient satisfaction is an important indicator of service quality, the better the quality of service provided, the higher the image of the service will be in the eyes of consumers. **Objective** : The aim of this research is to determine strategies for increasing patient satisfaction with the quality of service at IFRS X in Surakarta. **Method** : The research method was a descriptive study, involving 200 outpatient and inpatient respondents selected using accidental sampling technique. Data was obtained by filling out a questionnaire, then analyzed descriptively using the servqual method to evaluate patient performance and expectations. **Results** : The (IPA) method is used to determine problem priorities. The results of IPA scores for inpatients show that quadrant I is the main priority for improvement, including; Pharmacy staff are not yet fully sympathetic, inpatient pharmacy staff are not evenly distributed in providing information about the side effects of the drugs used and information

about what should be avoided during treatment and patients wait a long time for inpatient pharmacy staff to provide services. **Conclusion** : the results of the IPA analysis of outpatients show Quadrant I is a priority for improvement including; Service procedures are clear and not complicated, pharmacy staff can handle problems and provide solutions quickly, and all medicines contained in prescriptions are always available at the Hospital Pharmacy Installation.

Keyword: Strategy, Patient Satisfaction, Quality of Services, IFRS

PENDAHULUAN

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) sebagai unit jasa yang menyediakan layanan kesehatan di rumah sakit dituntut untuk selalu dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas, cepat, menyenangkan dan memuaskan pelanggan. Pengukuran kepuasan pasien secara berkala perlu dilakukan oleh setiap rumah sakit. Karena banyaknya rumah sakit saat ini, meningkatnya arus informasi dan tingkat pendidikan membuat masyarakat semakin kritis dan memilih rumah sakit yang dapat berkualitas. IFRS dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan pasien agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (apt. Made Ary Sarasmita, S. Farm., 2024)

Kualitas pelayanan kesehatan dapat dinilai, salah satunya dari tingkat kepuasan yang diberikan pasien atas apa yang diterima dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin naik juga citra jasa pelayanan tersebut dimata konsumen. Terciptanya kualitas layanan kesehatan tentunya akan menciptakan kepuasan masyarakat terhadap penggunaan layanan sehingga akan memberikan manfaat yang sangat baik dengan terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang, jasa dengan pelanggan kemudian membentuk suatu rekomendasi melalui mulut ke mulut pada masyarakat yang akan menguntungkan bagi rumah sakit (Khotimah & Ningsih, 2024).

Hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti dengan melakukan wawancara pada salah satu apoteker di instalasi farmasi rawat inap mengenai masalah-masalah yang terjadi di instalasi farmasi rawat inap meliputi terjadinya miskomunikasi antara sesama tenaga kesehatan, tidak meratanya informasi yang diberikan oleh petugas farmasi kepada pasien seperti pemberian informasi mengenai penyimpanan obat, efek samping obat, kelengkapan obat, dan masih sedikitnya jumlah apoteker instalasi farmasi rawat inap yang tersedia dengan jumlah 5 apoteker rawat inap di rumah sakit. Berdasarkan hasil wawancara terhadap tim farmasi di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit ada beberapa permasalahan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu kekosongan obat dikarenakan tim farmasi di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit hanya melakukan perencanaan, tidak melakukan pengadaan sediaan farmasi. Beberapa pasien mengeluhkan terlalu lama menunggu di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit, dokter menuliskan resep diluar formularium Rumah Sakit sehingga pasien tidak mendapatkan obat yang sesuai dari resep dokter (Fachrurrozi et al., 2023).

Berdasarkan hal tersebut maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui strategi peningkatan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di IFRS X di Surakarta untuk dapat menentukan kebijakan dari pelayanan yang tepat kepada pasien di

rumah sakit menurut persepsi pasien yang telah mempercayakan perawatannya serta memberikan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan tentang perbaikan kinerja pelayanan rumah sakit dengan dasar persepsi pasiennya, karena pasien berperan dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui untuk mengetahui strategi peningkatan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di IFRS X di Surakarta dengan menggunakan metode *servqual*, mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI), dan menggunakan metode Importance performance Analysis (IPA) digunakan untuk menetapkan prioritas masalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan IFRS (Rahmadani, 2022).

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan survei dan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitas layanan (*ServQual*) untuk mengukur kesenjangan layanan yang diberikan dengan membandingkan nilai yang diharapkan dan nilai sebenarnya dalam lima aspek. Penelitian dilakukan pada bulan Januari hingga Februari 2024.

Populasi penelitian ini terdiri dari pasien rawat inap dan rawat jalan atau anggota keluarga pasien yang menggunakan jasa Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS). Hal ini memungkinkan kita untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh

IFRS. Pengambilan sampel dengan metode nonprobability sampling dengan teknik *accidental sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data, serta melakukan wawancara kepada bagian penanganan keluhan di RS.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan variabel pelayanan diukur menggunakan skala likert. Data yang diperoleh pada penelitian ini merupakan jawaban dari responden dan akan dianalisis lalu dilanjutkan dengan pengujian Customer satisfaction index untuk mengukur rating kepuasan pasien secara keseluruhan. Kemudian dilanjutkan dengan Importance-Performance Analysis data diolah menggunakan bantuan program computer (SPSS 21). Data yang diperoleh dimasukkan dalam grafik kartesius kemudian dilakukan analisis menurut rating kepentingan dan kinerja pelayanan. Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini akan digunakan untuk masukan dalam pengambilan keputusan pelayanan di rumah sakit (Biesok, 2017).

HASIL DAN DISKUSI

Responden pada penelitian ini sebanyak 186 responden pasien rawat jalan dan rawat inap yang berasal dari latar belakang sosial dan demografi yang berbeda baik dari segi umur, pekerjaan serta pendidikan dapat dilihat pada tabel data karakteristik responden (tabel 1).

Berdasarkan tabel 1 dapat diperoleh hasil bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 130 orang (70%), sedangkan responden yang berjenis

kelamin laki-laki sebanyak 56 orang (30%). Menurut (Annur et al., 2022) jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk atau jasa pelayanan. Jika dibandingkan dengan pasien laki-laki, pasien perempuan mempunyai keinginan dan ketertarikan untuk memeriksakan kondisi kesehatannya secara teratur. Pasien laki-laki cenderung lebih memilih untuk memeriksakan kesehatannya apabila keadaan atau cedera yang dialaminya

sudah dalam kondisi yang parah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Kurniawan et al., 2022) yang menyebutkan bahwa secara psikologi, kondisi kejiwaan seorang perempuan itu memiliki pandangan yang lebih teliti dan peduli akan kondisi kesehatannya apabila dibandingkan dengan laki-laki. Perempuan memegang peranan yang sangat penting dalam keluarga salah satunya yaitu memperhatikan kondisi kesehatan setiap anggota keluarganya.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	Keterangan	n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	56	30%
	Perempuan	130	70%
Umur	17 tahun – 25 tahun	31	17%
	26 tahun – 35 tahun	58	31%
	36 tahun – 45 tahun	42	23%
	46 tahun – 55 tahun	33	18%
	56 tahun – 65 tahun	22	12%
Pekerjaan	Pelajar/mahasiswa	16	9%
	Ibu Rumah Tangga (IRT)	75	40%
	PNS	1	1%
	Wiraswasta	94	51%
Pendidikan	SD	8	4%
	SMP	23	12%
	SMA	100	54%
	Sarjana/Diploma	55	30%

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Richa et al., 2020) karakteristik pasien berdasarkan usia dapat diketahui bahwa persentase tertinggi pada usia 26-35 (%) biasanya pasien yang berusia dewasa cenderung merasa lebih puas karena pasien dewasa menerima pelayanan farmasi yang lebih dan memiliki kemampuan pemahaman yang cukup tinggi dengan tingkat produktivitas, kedewasaan dalam menghadapi suatu masalah dan memberikan tanggapan. Menurut Utami (2018) Faktor usia juga merupakan salah

satu referensi untuk mengukur suatu kepuasan pasien dimana keinginan dan kemampuan konsumen berubah seiringnya bertambahnya usia. Bertambahnya umur setiap orang bisa mempengaruhi masalah kesehatan, dimana terjadi kemunduran fungsi-fungsi organ pada usia lebih tua (Yulanda et al., 2024).

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat jumlah keseluruhan responden dengan pekerjaan meliputi IRT sebanyak 75 (40%) responden, PNS sebanyak 1 (1%) responden, wiraswasta sebanyak 94

(51%) responden dan pelajar/mahasiswa sebanyak 16,9%) responden. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kunjungan karakteristik pekerjaan pasien pada rumah sakit X Surakarta lebih banyak Wiraswasta Sebanyak 94 (51%) responden. Menurut (Barat et al., 2025) Karakteristik pasien dengan pekerjaan berkaitan erat dengan kehidupan sosial yang nantinya akan berpengaruh pada pemikiran seseorang tentang standar kepuasan tiap orang terhadap produk atau jasa. Seseorang yang memiliki pekerjaan dan pekerjaan yang lebih baik akan cenderung memiliki tingkat kepuasan tinggi untuk lebih menuntut pelayanan yang lebih baik lagi dibandingkan dengan orang yang tidak bekerja.

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kunjungan karakteristik pendidikan pasien pada rumah sakit X Surakarta lebih banyak pendidikan SMA 100 (54%) responden. Hal ini sejalan dengan penelitian (Rizky, 2024) yang dilakukan karakteristik pendidikan terakhir responden yang terbesar adalah pasien rawat jalan yang memiliki pendidikan SLTA sebesar 41,2%, tingkat pendidikan jelas merupakan faktor yang sangat mempengaruhi pembangunan persepsi dan penilaian seseorang terhadap suatu hal, karena pendidikan menunjukkan tingkat pengetahuan dan intelektualitas seseorang. Menurut (Sudijono, 2011) Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir seseorang untuk menilai dan berpikir secara kritis termasuk dengan tingkat kepuasan yang didapatkan. Sesuai dengan tingkat pendidikan yang semakin tinggi akan berpengaruh terhadap pengetahuan, daya tangkap, informasi, sikap serta minat terhadap suatu pilihan. Menurut (Sudijono, 2011) Orang yang berpendidikan rendah tidak memiliki ekspektasi yang tinggi, karena lebih

mudah bagi mereka menerima dan puas terhadap pelayanan yang diberikan jika dibandingkan dengan orang yang memiliki pendidikan tinggi.

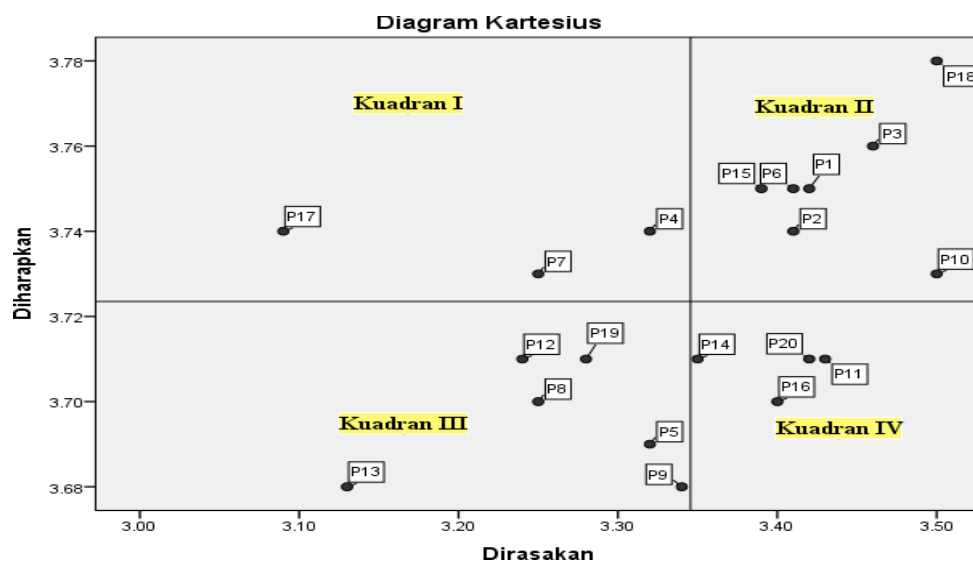
Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan dan rawat inap RS X Surakarta digunakan metode *Importance Performance Anaysis* (IPA) dengan menghitung tingkat kesesuaian. Dalam penelitian ini diperlukan metode untuk dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja rumah sakit, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Keunggulan metode IPA dibanding dengan metode yang lainnya yaitu dimana pihak RS dapat mengambil tindakan secara tepat dan cepat dalam mengatasi ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga diharapkan pelayanan yang diberikan kedepannya dapat memuaskan pelanggan, serta dapat memenuhi target yang ingin dicapai. Selain itu metode tersebut mudah digunakan dan sangat sederhana, namun tepat untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan RS yang belum maksimal, Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/ jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Permata et al., 2023). Metode IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut

konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena

kondisi saat ini belum memuaskan (Jazuli et al., 2020). Perhitungan tingkat kesesuaian dapat dijelaskan pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Nilai Tingkat Kesesuaian Pasien Rawat Inap

Dimensi	Skor Tingkat Kinerja	Skor Tingkat Harapan	TKI (%)
<i>Reliability</i>	3.42	3.75	91.2
	3.41	3.74	91.2
	3.46	3.76	92.0
	3.32	3.74	88.8
<i>Responsiveness</i>	3.32	3.69	90.0
	3.41	3.75	90.9
	3.25	3.73	87.1
	3.25	3.70	87.8
<i>Empaty</i>	3.34	3.68	90.8
	3.50	3.73	93.8
	3.43	3.71	92.5
<i>Tangibles</i>	3.24	3.71	87.3
	3.13	3.68	85.1
	3.35	3.71	90.3
	3.39	3.75	90.4
	3.40	3.70	91.9
<i>Assurance</i>	3.09	3.74	82.6
	3.50	3.78	92.6
	3.28	3.71	88.4
	3.42	3.71	92.2
Rata-rata	3.35	3.72	89.8



Gambar 1. Diagram Kartesius Pasien Rawat

Berdasarkan tabel 2 diperoleh nilai rata-rata kesesuaian yaitu 89,8%. Atribut yang memiliki tingkat terendah yaitu sebesar 82,6% sedangkan atribut yang memiliki tingkat tertinggi yaitu sebesar 93,8%. Berdasarkan hasil pemetaan pada

diagram kartesius menunjukkan bahwa pada kuadran I ditempati oleh atribut nomor 4, 7, dan 17. Atribut tersebut termasuk dalam kuadran I karena memiliki harapan yang tinggi tapi kenyataan atau kinerja pelayanan kefarmasiannya masih

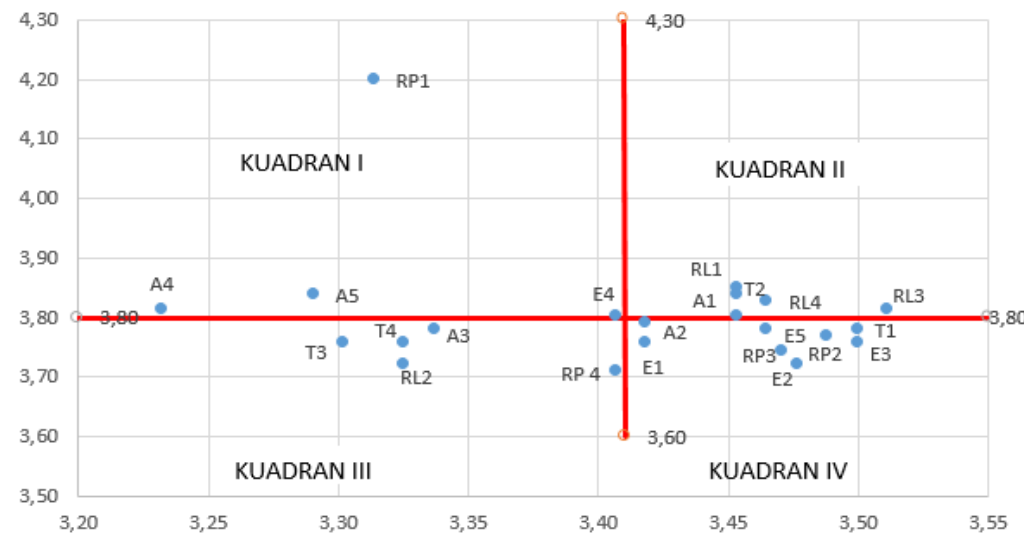
rendah. Kuadran I adalah kuadran yang dianggap penting oleh pasien, namun belum sesuai dengan harapan yang diinginkan. Sehingga item-item dalam kuadran I harus ditingkatkan. Atribut yang terdapat pada kuadran ini merupakan pertanyaan tentang prosedur pelayanan jelas dan tidak berbelit-belit, petugas farmasi dapat menangani masalah dan memberikan solusi dengan cepat, dan semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Seluruh atribut pada pelayanan ini menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan atau diperbaiki.

Berdasarkan hasil kuesioner, pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Surakarta dinilai oleh pasien kurang jelas dan masih berbelit-belit. Pelayanan yang jelas dan tidak berbelit-belit mampu membuat atmosfer yang baik di lingkungan pusat kesehatan, serta

dukungan manajemen pasien yang baik akan membantu pelaporan lebih mudah dan terstruktur yang akan mempercepat kerja dari tenaga medis. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Arifiyanti, 2017) secara keseluruhan kepuasan pasien terhadap faktor kehandalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya termasuk dalam kategori baik atau memuaskan, akan tetapi pada indikator prosedur pelayanan farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya perlu adanya perhatian khusus karena masih terdapat responden yang menyatakan kurang. Hal ini disebabkan adanya persepsi responden yang belum memahami tentang prosedur yang harus dilakukannya, sehingga dianggap bahwa prosedur itu dinyatakan berbelit-belit (Arifiyanti, 2017).

Tabel 3. Nilai Tingkat Kesesuaian Pasien Rawat Inap

Dimensi	Skor Tingkat Kinerja	Skor Tingkat Harapan	TKI (%)
<i>Tangibles</i>	3.50	3.76	93.2
	3.45	3.85	89.7
	3.30	3.76	87.9
	3.33	3.76	88.5
<i>Reliability</i>	3.45	3.84	90.0
	3.33	3.72	89.4
	3.51	3.81	92.1
	3.47	3.83	90.6
<i>Responsiveness</i>	3.31	4.20	78.9
	3.49	3.77	92.6
	3.47	3.74	92.7
	3.41	3.71	91.8
<i>Assurance</i>	3.45	3.80	90.8
	3.42	3.76	91.0
	3.34	3.78	88.3
	3.23	3.81	84.8
	3.29	3.84	85.8
<i>Empaty</i>	3.42	3.79	90.2
	3.48	3.72	93.4
	3.50	3.78	92.6
	3.41	3.80	89.6
	3.47	3.78	91.7
Rata-rata	3.41	3.80	89.7



Gambar 2. Diagram Kartesius Pasien Rawat

Berdasarkan hasil IPA (*Importance Performance Analysis*) diperoleh hasil kuadran I merupakan atribut yang perlu diprioritaskan atau diutamakan karena keberadaan atribut tersebut dinilai sangat penting oleh pasien, namun pelaksanaannya belum dapat memuaskan pasien yang masuk dalam kuadran ini ketanggapan yakni Petugas farmasi memiliki sikap yang simpatik, jaminan yakni Petugas farmasi rawat inap. memberikan informasi tentang efek samping dari obat yang digunakan, Petugas farmasi memberikan informasi tentang yang harus dihindari selama pengobatan dan empati yakni Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Heri dan Misniari, 2019) Pihak manajerial rumah sakit seharusnya memberikan pemahaman kepada petugas di instalasi farmasi agar memberikan pelayanan yang proaktif, simpatik, siap menangani keluhan pasien serta memberikan informasi yang jelas. Selain itu juga perlu adanya

penambahan pegawai agar pelayanan dapat dilaksanakan secara optimal. Pelayanan yang demikian sangat memberikan dorongan psikologis bagi pasien sehingga mendukung dalam pelaksanaan terapi didukung berdasarkan peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit, apoteker memberikan informasi mengenai hal-hal yang terikat dengan obat salah satunya menyampaikan efek samping obat. Sebagaimana menurut (Bone & Usiono, 2023) menyatakan bahwa masalah efek samping obat tidak bisa dianggap remeh karena dapat menimbulkan berbagai dampak-dalam penggunaan obat baik dari sisi psikologi dan keberhasilan terapi, Meskipun tidak semua efek samping obat merugikan akan tetapi perlu upaya untuk mencegah hal-hal berbahaya akibat penggunaan obat. (apt. Made Ary Sarasmita, S. Farm., 2024).

KESIMPULAN

Analisis Gap pasien instalasi farmasi rawat jalan didapatkan setiap dimensi SERVQUAL menunjukkan nilai negatif, menunjukkan ketidakpuasan sebagian pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RS X Surakarta. Nilai gap untuk dimensi-dimensi tersebut rata-rata antara -0,28 hingga -0,41. Analisis kepuasan pasien, meskipun ada gap, pasien rawat jalan tetap merasa sangat puas dengan kepuasan 83,65% (CSI). Hasil analisis IPA, prioritas perbaikan meliputi prosedur pelayanan yang jelas, penanganan masalah cepat, dan ketersediaan obat sesuai resep. Strategi perbaikan pada instalasi farmasi rawat jalan antara lain meningkatkan kejelasan prosedur pelayanan, mempercepat penanganan masalah oleh petugas farmasi, dan meningkatkan persediaan obat.

Analisis Gap pada pasien instalasi farmasi rawat inap menunjukkan ketidakpuasan pasien rawat jalan pada semua dimensi SERVQUAL, dengan nilai gap rata-rata -0,28 hingga -0,41. Hasil analisis CSI Kepuasan Pasien tercatat sangat puas (CSI 83,65%). Hasil IPA menunjukkan prioritas perbaikan pada prosedur pelayanan yang jelas, penanganan masalah cepat, dan ketersediaan obat. Strategi Perbaikan pada instalasi farmasi rawat inap antara lain menyederhanakan prosedur, meningkatkan respons petugas farmasi, dan menambah persediaan obat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penelitian ini, khususnya kepada Universitas Duta Bangsa Surakarta atas dukungan dan fasilitas yang diberikan selama penelitian berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Annur, A., Akhir, T., & Annur, A. (2022). *Hubungan perilaku etik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di wilayah puskesmas kabupaten lamongan tugas akhir*.
- apt. Made Ary Sarasmita, S. Farm., M. F. K. dk. (2024). *Farmasi Rumah akit*.
- Arifiyanti, A. L. (2017). Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 3(1), 118. <https://doi.org/10.29241/jmk.v3i1.94>
- Barat, P., Pamulang, K., & Selatan, K. T. (2025). *KEFARMASIAN OLEH APOTEKER DI PUSKESMAS X TANGERANG SELATAN*. 10(2), 171–181.
- Biesok, G. (2017). Customer satisfaction — Meaning and methods of measuring Customer. *Marketing and Logistic Problems in the Management of Organization (23-41)*, 1(6), 23–41.
- Bone, N. R., & Usiono. (2023). Systematic Literature Review: Efek Samping Obat Pada Kesehatan Tubuh. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 31030–31034.
- Fachrurrozi, A., Prayogo, D. A., & Mulyanti, D. (2023). Strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit: Systematic literature review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran*, 2(1), 123–134.
- Heri dan Misniari, H. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Kota Pekanbaru). *JMBT (Jurnal Manajemen Dan Bisnis Terapan)*, x(x), 53–67. <https://journal.unilak.ac.id/index.php/mbt/article/view/4324/2191>
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). *16-Article Text-211-2-10-20240222*. 01(01), 67–75.
- Khotimah, K., & Ningsih, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Apotek Tangkubanprahu Malang. *Profesional Health Journal*, 5(2), 690–700.

- Kurniawan, G., Purwidyaningrum, I., & Herdwiani, W. (2022). Hubungan Kepatuhan Penggunaan Obat dengan Tekanan Darah dan Kualitas Hidup Peserta Prolanis Hipertensi di Kabupaten Demak. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 19(2), 226–235. <http://ejurnal.setiabudi.ac.id/ojs/index.php/farmasi-indonesia/article/download/1704/891>
- Permata, D. P., Almasdi, Hariman Syaleh, Dian Rahmawaty, & Dilla Roninda. (2023). Analisis Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Dalam Menentukan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Andika Wedding Organizer. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(3), 983–995. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i3.1222>
- Rahmadani, A. W. (2022). Analisis pelayanan farmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rsud rokan hulu riau tahun 2022. ... *Ilmiah Kesehatan ...*, 12(1), 19–46. <https://e-journal.mrhj.ac.id/index.php/Jkk/article/view/253>
- Rizky, W. W. (2024). *Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Kemudahan Penggunaan Untuk Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Aplikasi E-Puskesmas*. 1–130.
- Sudijono. (2011). Pengukuran, penilaian, evaluasi, dan assesmen. *Jurnal Pendidikan Fisika: Universitas Sriwijaya*, 1(2), 1–5.
- Yulanda, Z., Mutmainah, S. S., & Pasha, E. Y. M. (2024). Hubungan Karakteristik Pasien BPJS Kesehatan dan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Purwakarta. *Indonesian Journal of Clinical Pharmacy*, 13(1), 23–32. <https://doi.org/10.15416/ijcp.2024.13.1.24>