

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN RAWAT JALAN
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL*
DI RS “X” KABUPATEN MALANG**



Oleh :
BEATRIS
NIM : 21200003

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI WALUYA MALANG
MALANG
2026**

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN RAWAT JALAN
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL*
DI RS “X” KABUPATEN MALANG**

Untuk Memenuhi Persyaratan Pelaksanaan Skripsi



Oleh :
BEATRISS
NIM : 21200003

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI WALUYA MALANG
MALANG
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN RAWAT JALAN
MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI RS "X" KABUPATEN
MALANG

Diajukan sebagai salah satu syarat Pelaksanaan Skripsi pada Program Studi
Sarjana Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang

Oleh:

NAMA : BEATRISS
NIM : 21200003

Skripsi Telah Disetujui Untuk Dilakukan Sidang Skripsi Pada:

Hari, Tanggal:

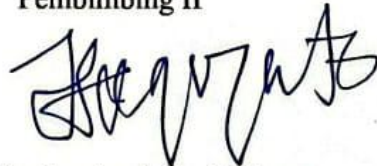
03 Agustus 2026

Pembimbing I



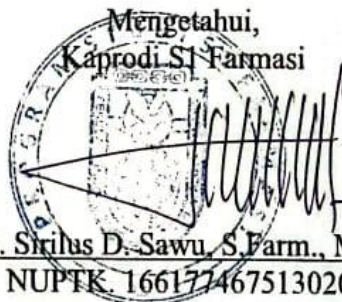
Wibowo, S.Kep., Ns., M.Biomed
NUPTK. 9339745646130093

Pembimbing II



apt. Sugiyanto, S.Si., M.Farm
NUPTK. 0859746648200052

Mengetahui,
Kaprodik S1 Farmasi



apt. Shrilus D. Sawu, S.Farm., M.Farm
NUPTK. 1661774675130202

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN RAWAT JALAN
MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
DI RS “X” KABUPATEN MALANG”

Untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Farmasi
pada Program Studi Sarjana Farmasi
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang

Oleh:

NAMA. BEATRISS
NIM. 21200003

Hari, tanggal: 3 Agustus 2026

Tim penguji :

Tanda Tangan

Ketua Penguji : Nama : apt. Luluk Anisyah, S.Si., M.Farm
NUPTK : 5361755656300023

Penguji 2 : Nama : Venny Kurnia Andika, S.Si., M.Biotech
NUPTK : 1648767668230262

Penguji 3 : Nama : Wibowo, S.Kep.,Ns., M.Biomed
NUPTK : 9339745646130093

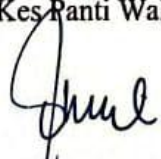

.....

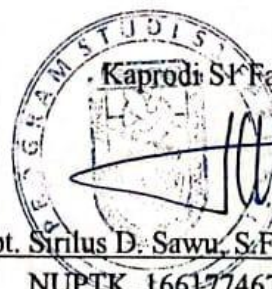
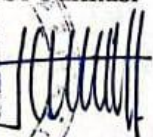
.....

.....

Mengetahui,

Ketua STIKes Panti Waluya Malang


Wibowo, S.Kep., Ns., M.Biomed
NUPTK. 9339745646130093


Kaprodi S Farmasi

apt. Sirilus D. Sawu, S.Farm., M.Farm
NUPTK. 1661774675130202

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Beatriss

NIM : 21200003

Prodi : Sarjana Farmasi

Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN ATAU KELUARGA PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN RAWAT JALAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI RS “X” KABUPATEN MALANG”** adalah bukan skripsi orang lain baik sebagian, maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi yang ditentukan oleh akademis.

Malang, 3 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan

BEATRISS
NIM. 21200003



KATA PENGANTAR

Puji Tuhan Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Atau Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Rawat Jalan Menggunakan Metode *SERVQUAL* di RS “X” Kabupaten Malang”. Skripsi ini ditulis guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar S1 Farmasi di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang. Tak lupa penulis juga mengucapkan terimakasih kepada banyak pihak yang telah membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Wibowo, S.Kep., Ns., M.Biomed selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Panti Waluya Malang sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu untuk membimbing, memberikan masukan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Bapak apt. Sirilus D. Sawu, S.Farm., M.Farm selaku Kaprodi S1 Farmasi sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu untuk membimbing, memberikan masukan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Ibu Venny Kurnia Andika, S.Si., M.Biotech selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan memberi masukan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
4. Seluruh staf dan dosen di Program Studi Sarjana Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang.
5. Orang Tua, teman saya yang senantiasa mendampingi, mendoakan dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun untuk penyusunan skripsi ini agar lebih baik lagi. Penulis berharap, semoga skripsi penelitian ini dapat bermanfaat.

Malang, 2026

Penulis

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan Kefarmasian di rumah sakit meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, barang medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik. Dalam pelayanan kefarmasian kepada pasien, kepuasan pasien juga mempengaruhi kualitas pelayanan kefarmasian rumah sakit. Kepuasan pasien adalah hal yang beragam, karena tergantung pada setiap sudut pandang masing-masing pasien. Kepuasan pasien bermanfaat bagi pihak rumah sakit untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kefarmasian. **Tujuan:** Mengetahui bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di Rumah Sakit “X” Kabupaten Malang menggunakan metode *SERVQUAL*. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan data melalui wawancara menggunakan teknik *purposive sampling* pada sampel sebanyak 80 pasien atau keluarga pasien. Analisis data menggunakan metode *SERVQUAL* berupa kuesioner berdasarkan 5 dimensi aspek kepuasan yaitu penampilan (*tangibles*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan keandalan (*reliability*). **Hasil:** Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dan analisa gap pasien atau keluarga pasien ditinjau dari 5 dimensi, yaitu; penampilan (*tangible*) nilai kepuasan 93,33% dan gap -0,22, ketanggapan (*responsiveness*) nilai kepuasan 94,50% dan gap -0,18, jaminan (*assurance*) nilai kepuasan 93,25% dan gap -0,23, empati (*emphaty*) nilai kepuasan 93,50% dan gap -0,20 serta keandalan (*reliability*) nilai kepuasan 92,92% dan gap -0,24. Tiap dimensi memiliki persentase kategori sangat puas dengan nilai gap tertinggi ada pada dimensi dan keandalan (*reliability*) (-0,24). **Kesimpulan:** Tiap dimensi memiliki persentase kategori sangat puas dengan nilai gap tertinggi ada pada dimensi keandalan (*reliability*). Gap tertinggi menandakan realita yang diterima masih belum sesuai dengan harapan/ekspektasi.

Kata Kunci: Instalasi Farmasi, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian.

ABSTRACT

Background: Hospital pharmaceutical services encompass the management of pharmaceutical supplies, medical devices, and medical consumables, as well as clinical pharmacy services. Patient satisfaction plays a role in the overall quality of these services. Satisfaction is a multifaceted concept, as it depends on each patient's individual perspective. Understanding patient satisfaction helps the hospital gauge the quality of its pharmaceutical services. **Objective:** To assess patient satisfaction regarding outpatient pharmaceutical services at Hospital "X" in Malang Regency using the SERVQUAL method. **Methods:** This was an observational study with a cross-sectional design. Data were collected through interviews using purposive sampling, involving a sample of 80 patients or their family members. Data analysis employed the SERVQUAL method via a questionnaire based on five dimensions of satisfaction: tangibles, responsiveness, assurance, empathy, and reliability. **Results:** The study shows that the level of satisfaction and gap analysis of patients or patient families, viewed from 5 dimensions, are as follows: appearance (tangible) satisfaction score 93.33% and gap -0.22, responsiveness satisfaction score 94.50% and gap -0.18, assurance satisfaction score 93.25% and gap -0.23, empathy satisfaction score 93.50% and gap -0.20, and reliability satisfaction score 92.92% and gap -0.24. Each dimension has a percentage in the very satisfied category, with the highest gap found in the reliability dimension (-0.24). **Conclusion:** Each dimension has a percentage in the very satisfied category, with the highest gap in the reliability dimension. The highest gap indicates that the reality received is still not in line with the expected/anticipated outcome.

Keywords: Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction, Pharmacy Installation.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Tinjauan Tentang Pelayanan Kefarmasian	4
2.1.1 Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.....	4
2.1.2 Landasan Hukum	4
2.1.3 Pelayanan Resep	5
2.1.4 Pelayanan Informasi Obat (PIO).....	6
2.1.5 Monitoring Efek Samping Obat (MESO)	6
2.1.6 Pemantauan Terapi Obat (PTO).....	6
2.1.7 Evaluasi Penggunaan Obat (EPO)	7
2.1.8 Konseling.....	7
2.2 Tinjauan Tentang Kepuasan Pasien.....	8
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien	8
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	8
2.3 Tinjauan Tentang Metode Servqual.....	8
2.4 Penelitian Terdahulu	10
2.5 Kerangka Teoritis.....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1 Jenis Penelitian.....	15

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	15
3.3 Populasi dan Sampel.....	15
3.3.1 Populasi Penelitian.....	15
3.3.2 Sampel Penelitian.....	15
3.3.3 Besar Sampel.....	16
3.3.4 Teknik Sampling.....	16
3.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	17
3.4.1 Kriteria Inklusi.....	17
3.4.2 Kriteria Eksklusi	17
3.5 Variabel Penelitian.....	17
3.6 Definisi Operasional	17
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.7.1 Pengisian <i>Inform Consent</i>	19
3.7.2 Kuesioner	20
3.8 Analisis Data.....	20
3.9 Kerangka Kerja Penelitian	21
BAB IV	21
4.1 Hasil Analisis Data.....	22
4.1.1 Persyaratan Administrasi Penelitian	22
4.1.2 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	22
4.1.3 Karakteristik Responden.....	23
4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	25
4.1.5 Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	29
4.1.6 Hasil Analisis Gap	31
4.2 Pembahasan.....	32
BAB V	39
5.1 Kesimpulan.....	39
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	41
Lampiran.....	44
RIWAYAT HIDUP MAHASISWA.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	17
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	24
Tabel 4.2 Uji Validitas.....	26
Tabel 4.3 Hasil <i>Case Processing Summary</i>	28
Tabel 4.4 Hasil <i>Reliability Statistic</i>	28
Tabel 4.5 Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	29
Tabel 4.6 Hasil Analisis Gap.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis	13
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Tabulasi Data Responden.....	44
Lampiran 2 : Lembar Persetujuan Pengisian Kuesioner	52
Lampiran 3 : Lembar Informasi Untuk Responden.....	53
Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian	55
Lampiran 5 : Salah Satu Hasil Kuesioner Dari Responden	57
Lampiran 6 : Hasil Cek Validitas Kuesioner	66
Lampiran 7 : Hasil Cek Reliabilitas Kuesioner	68
Lampiran 8 : Proses Analisis Data Dari Excel Ke SPSS	69
Lampiran 9 : Uji Kelayakan Etik.....	72
Lampiran 10 : Lembar surat permohonan izin penelitian dari pihak kampus ke Rumah Sakit.....	73
Lampiran 11 : Lembar persetujuan penelitian dari pihak Rumah Sakit.....	74
Lampiran 12 : Lembar keterangan telah selesai melaksanakan penelitian dari pihak Rumah Sakit.....	75