

# EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CILACAP JAWA TENGAH DENGAN MENGGUNAKAN MODEL SERVQUAL

**MT Ghozali**<sup>1)</sup>, Noprilyana Anugraheni Eka Putri <sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
+62816578607861  
[mtghozali@icloud.com](mailto:mtghozali@icloud.com)

## ABSTRAK

Salah satu indikator penting dalam kualitas pelayanan kefarmasian rumah sakit adalah kepuasan pasien. Tingkat kepuasan yang bagus tergantung pada mutu suatu produk atau jasa yang ditawarkan dan akan berdampak bagi penyelenggaraan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap Jawa Tengah. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif non-eksperimental. Model evaluasi yang digunakan untuk mengolah data tingkat kepuasan pasien adalah model SERVQUAL. Model ini memuat 5 dimensi yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*). Data yang sudah didapatkan dianalisis dengan menghitung rata-rata kinerja dan harapan, tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan, dan *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan menampilkan diagram kartesius. Diagram tersebut membandingkan antara tingkat harapan pasien dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap Jawa Tengah. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 100 pasien. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap Jawa Tengah mempunyai rata-rata nilai kepuasan 3,14 dan nilai harapan 3,74 dengan tingkat kesesuaian kepuasan dan harapan >75%. Setiap dimensi menunjukkan nilai *reliability* 86%, *responsiveness* 82,85%, *assurance* 81,69%, *empathy* 80,46%, dan *tangible* 89,25%. Nilai *Importance Performance Analysis (IPA)* menunjukkan ada 7 atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh pihak Rumah Sakit. Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap Jawa Tengah adalah tinggi.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan, Instalasi Farmasi Rumah Sakit, Kinerja, Harapan