



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI
FARMASI RAWAT JALAN RSUD BANYUMAS**

PROFESIONAL *PROJECT* PRACTICE APOTEKER

Disusun Oleh:

ANDINI NURBUDIYANTI

202413008

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PROFESI APOTEKER
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG**

2025



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI
FARMASI RAWAT JALAN RSUD BANYUMAS**

PROFESIONAL *PROJECT PRACTICE* APOTEKER

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Apoteker

Disusun Oleh:
ANDINI NURBUDIYANTI
202413008

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PROFESI APOTEKER
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Professional *Project Practice* Apoteker adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Andini Nurbudiyanti

Nim : 202413008

Tanggal : 14 Juni 2025



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Gombong, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andini Nurbudiyanti
NIM : 202413008
Program studi : Pendidikan Profesi Apoteker
Jenis karya : Professional Project Practice Apoteker

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

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD BANYUMAS.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Gombong berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, 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.

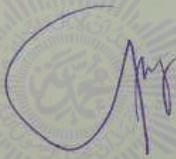
Dibuat di: Gombong, Kebumen
Pada Tanggal: 14 Juni 2025
Yang menyatakan


(Andini Nurbudiyanti)

HALAMAN PERSETUJUAN
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI
FARMASI RAWAT JALAN RSUD BANYUMAS

HALAMAN PERSETUJUAN
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI
FARMASI RAWAT JALAN RSUD BANYUMAS

Telah disetujui dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diujikan pada tanggal
14 Juni 2025
Pembimbing


(Apt. Anwar Sodik, M.Farm)
NIDN: 0619098805

Mengetahui,
Ketua Program Studi Pendidikan Profesi Apoteker


(Apt. Ayu Nissa Ainni, M.Farm)
NIDN: 0606089501

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Professional *Project Practice* Apoteker ini diajukan oleh:

Nama : Andini Nurbudiyanti
NIM : 202413008
Program studi : Profesi Apoteker
Judul PPP-A : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI
INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD
BANYUMAS

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Apoteker pada Program Studi Pendidikan Profesi Apoteker Universitas Muhammadiyah Gombong.

Penguji satu : (Apt. Tri Cahyani Widiastuti., M. Sc.) (.....)
NIDN: 0616028901
Penguji dua : (Apt. Anwar Sodik, M.Farm.) (.....)
NIDN: 0619098805

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan
Profesi Apoteker



(Apt. Ayu Nissa Ainni, M.Farm)
NIDN: 0606089501

Ditetapkan di Tanggal: Gombong, Kebumen

Tanggal : 4 Agustus 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan proyek praktis dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rsud Banyumas”** dengan baik dan lancar.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari tugas akademik sekaligus sebagai upaya untuk mengkaji tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Banyumas berdasarkan 4 dimensi utama, yaitu **keandalan (*reliability*)**, **daya tanggap (*responsiveness*)**, **bukti langsung (*tangibels*)** dan **empati (*empathy*)**. Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan kesehatan serta menjadi referensi bagi peningkatan layanan di masa mendatang.

Saya mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan laporan ini, di antaranya:

1. **Apt. Anwar Sodik, M.Farm** selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan yang sangat berharga.
2. **Manajemen dan staf RSUD Banyumas**, yang telah memberikan izin dan fasilitas untuk pelaksanaan penelitian ini.
3. **Responden dan pasien rawat jalan**, yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini.
4. Serta semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian laporan ini.

Saya menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan, sehingga saya sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, terutama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Banyumas, 11 Maret 2025

Andini Nurbudiyanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
RINGKASAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Umum dan Tujuan Khusus.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Rumah Sakit.....	3
B. Pelayanan Kefarmasian.....	4
C. Kepuasan Pasien.....	6
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	8
A. Metode Penelitian.....	8
B. Lokasi dan Waktu.....	8
C. Populasi.....	8
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	8
E. Analisis Data.....	8
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	10
A. Gambaran Umum RSUD Banyumas.....	10
B. Hasil dan Pembahasan.....	10
BAB V PENUTUP.....	17
A. Kesimpulan.....	17
B. Saran	17

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert.....	9
Tabel 2. Kategori Tingkat Kepuasan Pasien.....	9
Tabel 3. Hasil Kuisisioner Pasien Terhadap Responsiveness (Daya Tanggap)..	12
Tabel 4. Hasil Kuisisioner Pasien terhadap Dimensi Reliability (Kehandalan).	13
Tabel 5. Hasil Kuisisioner Pasien Terhadap Dimensi Assurance (Jaminan).....	14
Tabel 6. Hasil Kuisisioner Pasien Terhadap Dimensi Tangible (Bukti Fisik)...	15
Table 7. Grafik Kepuasan Pasien di Farmasi Rawat Jalan RSUD Banyumas.	15



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD BANYUMAS

RINGKASAN

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat serta masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Dari kepuasan pelayanan kesehatan yang sudah dilakukan diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi Masyarakat. Sehingga dapat diketahui unsur yang dipertahankan dan diperbaiki oleh pihak Rumah Sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui Tingkat kepuasan pasien rawat jalan melalui 4 metode diantaranya sarana dan prasarana, pelayanan kefarmasian, kecepatan pelayanan dan keramahan pelayanan yang ditunjukkan dari petugas kefarmasian di RSUD Banyumas Jawa Tengah.

Teknik pengambilan data dilakukan dengan cara membagi angket kepada pasien rawat jalan yang berisi beberapa pertanyaan yang biasa disebut sebagai kuisioner.

Dari hasil analisis kuisioner terhadap kepuasan pasien di farmasi rawat jalan berdasarkan 4 dimensi diantaranya *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan) dan *tangible* (bukti fisik) memiliki persentase tertinggi yaitu pada dimensi *assurance* (jaminan) dengan hasil 82,49%. Sedangkan nilai persentase terendah terdapat pada dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan nilai 78,54%.

Kata kunci: Tingkat kepuasan pasien rawat jalan dan pelayanan obat.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit dirancang untuk menjadi tempat pusat pelayanan medis, pusat pembangunan kesehatan dan pusat pengembangan kesehatan masyarakat. Hal ini penting karena unit apotek merupakan entitas yang secara langsung melayani pasien di bidang kefarmasian yang sangat menentukan derajat kesehatan masyarakat (Rina dkk, 2016).

Ketersediaan pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu inisiatif dalam bidang pengembangan kesehatan. Indikator pelayanan kesehatan masyarakat dikatakan berhasil dan berkualitas jika seorang pasien merasakan puas terhadap pelayanan kefarmasian rumah sakit. Kepuasan pasien dapat diukur melalui pihak Rumah Sakit sehingga nantinya Rumah Sakit tersebut dapat mengetahui apa yang harus diperbaiki, dipertahankan serta ditingkatkan lagi mutu kualitas pelayanannya. Pasien akan menerima perawatan medis yang sesuai dengan kebutuhan mereka jika kualitas pelayanannya tinggi (Handayani, 2016).

Pasien rawat jalan sangat membutuhkan informasi lengkap tentang obat yang akan diterimanya. Karena informasi yang disampaikan dapat menjadi tolak ukur dalam menentukan keberhasilan terapi yang sudah dilakukan sendiri dirumah. Jika informasi terkait penggunaan obat tidak disampaikan dengan jelas dan tepat, maka dapat memberikan dampak yang merugikan, kegagalan untuk mencapai tujuan terapi yang diinginkan dan dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Tempat yang tepat untuk menjamin komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) terkait pekerjaan kefarmasian adalah unit kefarmasian. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa pasien menerima obat yang tepat dengan dosis dan kuantitas yang tepat, menjamin kualitas obat, dan memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada pasien diterima dengan baik dan akurat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Namun, sebagian besar layanan yang diberikan kepada pasien masih belum mencapai tingkat kepuasan yang signifikan (Rina dkk., 2016).

Kepuasan pasien memiliki kaitan dengan hasil pelayanan kesehatan baik secara medis maupun non medis, seperti kepatuhan terhadap penggunaan obat, informasi yang diberikan serta keberhasilan terapi. Pelayanan yang baik serta perlakuan yang baik juga menentukan kepuasan pasien. Pasien tersebut akan merasa puas jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkannya.

Prosedur kefarmasian harus dilakukan dengan sepenuh hati sehingga pasien dapat merasakan kepuasan tersendiri. Dengan mengetahui kepuasan pasien nantinya sangat bermanfaat bagi instalasi farmasi rumah sakit termasuk dalam berbagai program evaluasi yang sedang dijalankan serta dapat diukur dengan berbagai cara, salah satu model yang banyak digunakan adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) model ini digunakan untuk mengukur kepuasan pasien (Rina dkk, 2016).

B. Perumusan Masalah

Bagaimana Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Banyumas?

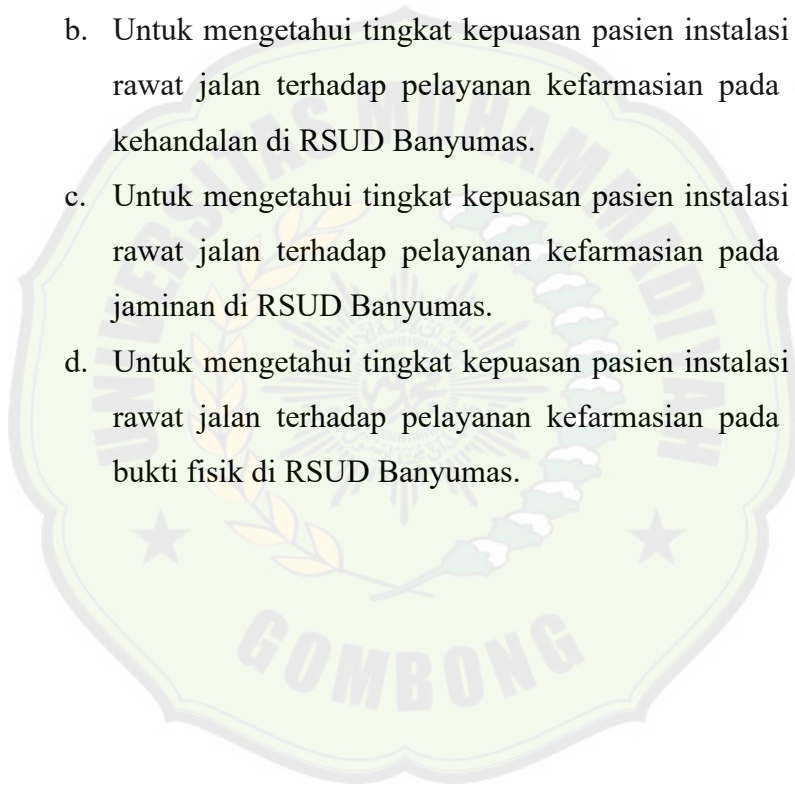
C. Tujuan Umum dan Tujuan Khusus

1. Tujuan Umum:

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien instalasi farmasi rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Banyumas.

2. Tujuan Khusus:

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien instalasi farmasi rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi daya tanggap di RSUD Banyumas.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien instalasi farmasi rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi kehandalan di RSUD Banyumas.
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien instalasi farmasi rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi jaminan di RSUD Banyumas.
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien instalasi farmasi rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi bukti fisik di RSUD Banyumas.



DAFTAR PUSTAKA

- Arief, M. 2018. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Aryani, F., Husnawati, Muharni, S., Liasari, M., & Afrianti, R. (2015). Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. 12(01), 101-112.
- Fahrozy, A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan. Psikoborneo, 5(1), 117-121.
- Handayani, S. (2016). *Pembangunan dalam Bidang Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hanggara, R.S.L., Gibran, N.C., Kusuma, A.M., Galistiani, G.F., 2017. Pengaruh Keberadaan Apoteker terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Wilayah Kabupaten Banyumas. Jurnal Kefarmasian Indonesia.
- Irene, 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. Surakarta.
- Istiana, M. N., Ahmad, L. O. A. I., & Liaran, R. D. (2019). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. Kesehatan Masyarakat Celebes, 01 (02), 24-13
<http://jkmc.or.id/ojs/index.php/jkmc/article/view/23>
- Kemenkes RI, 2019, Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit, cetakan 1, Jakarta: kemenkes RI
- Kusuma, E. W.; Suryoko, S., & Budiarmo, A. (2017). Pengaruh Tarif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di

RSUD RAA Soewondo PatiNo Title. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 24, 1-7.

Megawati F, dan Santoso P. 2017. Pengkajian Resep Secara Administrasi Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI NO 35 Tahun 2014 pada Resep Dokter. Medicaminto.

Mutia, C. S., & Rachmawati, R. (2020). *Pengaruh modifikasi menu makanan lunak terhadap tingkat kepuasan pasien dan sisa makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Banda Aceh*. Jurnal SAGO Gizi Dan Kesehatan, 1(2), 152-158. <https://doi.org/10.30867/gikes.v1i2.408>

Permenkes RI. (2016a). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian*. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016, May, 31-48.

Peraturan Menteri Kesehatan RI. Permenkes No 3 Tahun 2020 *Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2020;(3):1-80.

Philip, Kotler; Keller, K. L. (2016). *Marketing Managemen*, 15 th Edition, Parson Education, inc.

Rina, Firliana., Patmi, Kasih., Heni., Siti., Sulastri. 2016. Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Quality (SERVQUAL). Yogyakarta

Sugiyono. 2017. Metodologi Penelitian Pendidikan. Alfabeta:Bandung.

Yamada, K., & Nabeshima, T. 2015. *Pharmacist-managed clinics for patient education and conselling in Japan: Cirrent status and future perspective*. Journal of Pharmaceutical Health Care and Sciences (JPHCS).

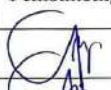
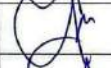
LAMPIRAN

FORMAT KEGIATAN BIMBINGAN

LAMPIRAN

FORMAT KEGIATAN BIMBINGAN

Nama Mahasiswa : Andini Nurbudiyanti
NIM : 202413008
Pembimbing : Apt. Anwar Sodik, M.Farm.

Hari/Tanggal Bimbingan	Topik/Materi dan Saran Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa	Paraf Pembimbing
Rabu, 12 Maret 2025	Pengajuan Judul		
Sabtu, 31 Mei 2025	Bimbingan Project Practice		
Selasa, 3 Juni 2025	Revisi Project Practice		
Jum'at, 6 Juni 2025	ACC Project Practice		
Sabtu, 14 Juni 2025	Siding Project Practice		
Senin, 4 Agustus 2025	Revisi Project Practice dan ACC Project Practice		

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Pendidikan Profesi Apoteker

Program Profesi,

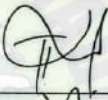
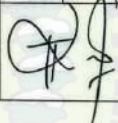
(apt. Ayu Nissa Ainii, S.Farm, M.Farm)
NIDN: 0606089501

Universitas Muhammadiyah Gombong

LEMBAR REVISI

LEMBAR REVISI

MAHASISWA : Andini Nurbudiyanti
PENGUJI : Apt. Tri Cahyani Widiastuti., M. Sc.
JUDUL : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI
INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD
BANYUMAS

BAB	Saran	Paraf
Cover	Perbaikan judul: kalimat evaluasi diganti menjadi Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Banyumas	
Bab I-V	Penyesuaian format	
BAB III	Cara analisis data	

Universitas Muhammadiyah Gombong

Lampiran Surat Legalisasi Cek Similarity

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG PERPUSTAKAAN Jl. Yos Sudarso No. 461, Telp./Fax. (0287) 472433 GOMBONG, 54412 Website : https://library.unimugo.ac.id/ E-mail : lib.unimugo@gmail.com
---	--

SURAT PERNYATAAN CEK SIMILARITY/PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sawiji, M.Sc
NIK : 96009
Jabatan : Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, dan IT

Menyatakan bahwa karya tulis di bawah ini **sudah lolos** uji cek similarity/plagiasi:

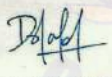
Judul : **EVALUASI KEPUASAN PASIEN INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN DI RSUD BANYUMAS**

Nama : Andini Nurbudiyanti
NIM : 202413008
Program Studi : Profesi Apoteker
Hasil Cek : 27%

Gombong, 11 Juni 2024

Pustakawan

Mengetahui,
Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, dan IT


(... Desy Setijawati ...)


(Sawiji, M.Sc)

Lampiran Pengisian Kuisioner

 PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANYUMAS Jl. Rumah Sakit No. 01 Telp/Fak (0281) 796182, 796511, 796031 http:// www.rsu.banyumas.go.id, E-mail info@rsu.banyumas.go.id	
KUESIONER	
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	
Tanggal : <u>17 / 03 / 2025</u>	Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*
Nama Responden : <u>Yun P.</u>	Usia : <u>27</u> tahun
Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P	NIK/IDM : <u>00917428</u>
Ruang Rawat : <u>FARMASI</u>	No. Telp : _____
Pendidikan ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2	
Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha	
☐ Lainnya : <u>IT</u>	
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN (lingkari kode angka sesuai jawaban responden)	
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai ☒ 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Ramah dan sopan 4. Sangat ramah dan sopan ☒ 3
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini: 1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah ☒ 4	8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai ☒ 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat ☒ 3	9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik ☒ 3
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis ☒ 3	10. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan akses dan transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, dsb ? 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai ☒ 3
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai ☒ 3	11. Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi serta praktek Korupsi Kolusi dan Nepotisme lainnya? 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai ☒ 3
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan 1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten ☒ 3	Saran dan Masukan:

Data Hasil kuisioner:

No.	Pertanyaan	Sangat puas (SP)	Puas (P)	Cukup Puas (CP)	Tidak puas (TP)
		Skor 4	Skor 3	Skor 2	Skor 1
Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)					
1.	Petugas farmasi trampil dan cakap dalam melayani pasien	12	48	0	0
2.	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	9	49	2	0
Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)					
3.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di farmasi rawat jalan RSUD Banyumas	11	49	0	0
4.	Prosedur pelayanan farmasi mudah dan tidak berbelit-belit	9	39	12	0
5.	Kompetensi atau kemampuan petugas farmasi rawat jalan dalam memberikan pelayanan informasi obat	18	42	0	0
Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)					
6.	Terjaminnya ketersediaan obat yang lengkap di RSUD Banyumas	36	20	3	1
7.	Kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan	10	49	1	0
8.	Sikap kesopanan dan keramahan petugas farmasi di RSUD Banyumas	15	44	1	0
Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti fisik)					
9.	Pengaduan penanganan pengguna layanan	8	52	0	0
10.	Kualitas sarana dan prasarana ruang tunggu farmasi rawat jalan RSUD Banyumas	17	35	8	0

Perhitungan kuisioner:

Daya tanggap

$$\begin{aligned} 1. \text{ Persentase Nilai Kepuasan} &= \frac{(F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (F3 \times 3) + (F4 \times 4)}{n \times 4} \times 100\% \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (48 \times 3) + (12 \times 4)}{60 \times 4} \times 100\% \\ &= \frac{0 + 0 + 144 + 48}{240} \times 100\% \\ &= 80\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 2. \text{ Persentase Nilai Kepuasan} &= \frac{(F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (F3 \times 3) + (F4 \times 4)}{n \times 4} \times 100\% \\ &= \frac{(0 \times 1) + (2 \times 2) + (49 \times 3) + (9 \times 4)}{60 \times 4} \times 100\% \\ &= \frac{0 + 4 + 147 + 36}{240} \times 100\% \\ &= 77,91\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata} &= \frac{80 + 77,91}{2} \times 100\% \\ &= 78,95\% \end{aligned}$$

Kehandalan

$$\begin{aligned} 1. \text{ Persentase Nilai Kepuasan} &= \frac{(F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (F3 \times 3) + (F4 \times 4)}{n \times 4} \times 100\% \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (49 \times 3) + (11 \times 4)}{60 \times 4} \times 100\% \\ &= \frac{0 + 0 + 147 + 44}{240} \times 100\% \\ &= 79,58\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 2. \text{ Persentase Nilai Kepuasan} &= \frac{(F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (F3 \times 3) + (F4 \times 4)}{n \times 4} \times 100\% \\ &= \frac{(0 \times 1) + (12 \times 2) + (39 \times 3) + (9 \times 4)}{60 \times 4} \times 100\% \\ &= \frac{0 + 24 + 117 + 36}{240} \times 100\% \\ &= 73,75\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 3. \text{ Persentase Nilai Kepuasan} &= \frac{(F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (F3 \times 3) + (F4 \times 4)}{n \times 4} \times 100\% \\
 &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (42 \times 3) + (18 \times 4)}{60 \times 4} \times 100\% \\
 &= \frac{0 + 0 + 126 + 72}{240} \times 100\% \\
 &= 82,5\% \\
 \text{Rata-rata} &= \frac{79,58 + 73,75 + 82,5}{3} \times 100\% \\
 &= 78,61\%
 \end{aligned}$$

Jaminan

$$\begin{aligned}
 1. \text{ Persentase Nilai Kepuasan} &= \frac{(F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (F3 \times 3) + (F4 \times 4)}{n \times 4} \times 100\% \\
 &= \frac{(1 \times 1) + (3 \times 2) + (20 \times 3) + (36 \times 4)}{60 \times 4} \times 100\% \\
 &= \frac{1 + 6 + 60 + 144}{240} \times 100\% \\
 &= 87,91\% \\
 2. \text{ Persentase Nilai Kepuasan} &= \frac{(F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (F3 \times 3) + (F4 \times 4)}{n \times 4} \times 100\% \\
 &= \frac{(0 \times 1) + (1 \times 2) + (49 \times 3) + (10 \times 4)}{60 \times 4} \times 100\% \\
 &= \frac{0 + 2 + 147 + 40}{240} \times 100\% \\
 &= 78,75\% \\
 3. \text{ Persentase Nilai Kepuasan} &= \frac{(F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (F3 \times 3) + (F4 \times 4)}{n \times 4} \times 100\% \\
 &= \frac{(0 \times 1) + (1 \times 2) + (44 \times 3) + (15 \times 4)}{60 \times 4} \times 100\% \\
 &= \frac{0 + 2 + 132 + 60}{240} \times 100\% \\
 &= 80,83\% \\
 \text{Rata-rata} &= \frac{87,91 + 78,75 + 80,83}{3} \times 100\% \\
 &= 82,49\%
 \end{aligned}$$

Bukti Fisik

1. **Persentase Nilai Kepuasan** = $\frac{(F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (F3 \times 3) + (F4 \times 4)}{n \times 4} \times 100\%$

$$= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (52 \times 3) + (8 \times 4)}{60 \times 4} \times 100\%$$

$$= \frac{0 + 0 + 156 + 32}{240} \times 100\%$$

$$= 78,33\%$$

2. **Persentase Nilai Kepuasan** = $\frac{(F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (F3 \times 3) + (F4 \times 4)}{n \times 4} \times 100\%$

$$= \frac{(0 \times 1) + (8 \times 2) + (35 \times 3) + (17 \times 4)}{60 \times 4} \times 100\%$$

$$= \frac{0 + 16 + 105 + 68}{240} \times 100\%$$

$$= 78,75\%$$

$$\text{Rata-rata} = \frac{78,33 + 78,75}{2} \times 100\%$$

$$= 78,54\%$$