



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG**

***PROFESIONAL PROJECT
PRACTICE APOTEKER***

**Disusun Oleh
LISMARDIANA
202413026**

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



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG**

***PROFESIONAL PROJECT
PRACTICE APOTEKER***

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Apoteker

**Disusun Oleh
LISMARDIANA
202413026**

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

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 : Lismardiana

NIM : 202413026

Tanda Tangan :



Tanggal : 18 Juni 2025

HALAMAN PERSETUJUAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

Telah disetujui dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Untuk diujikan pada tanggal 18 Juni 2025

Pembimbing



apt. Tri Cahyani Widiastuti, S.Farm, M.Sc
NIDN: 0616028901

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Profesi Apoteker
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Gombong



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

HALAMAN PENGESAHAN

Profesional Project Practice Apoteker ini diajukan oleh:

Nama : Lismardiana

NIM : 202413026

Program Studi : Pendidikan Profesi Apoteker

Judul PPP-A : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong.

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. Anwar Sodik, M.Farm)
NIDN: 0619098805

(.....)

Penguji dua: (apt. Tri Cahyani Widiastuti, S.Farm, M.Sc) (.....)
NIDN: 0616028901

(.....)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Pendidikan Profesi Apoteker Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Gombong



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

Ditetapkan di : Gombong, Kebumen

Tanggal : 18 Juni 2025

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

Sebagai civitas akademis Universitas Muhammadiyah Gombong, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lismardiana

NIM : 202413026

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 :

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Gombong berhak menyimpan, mengalihmedia/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: 1 Juni 2025`

Yang menyatakan



(Lismardiana, S. Farm)

Program Studi Pendidikan Profesi Apoteker
Universitas Muhammadiyah Gombong
Gombong, 1 Juni 2025
Lismardiana¹, Tri Cahyani Widiastuti²
lismardiana15@gmail.com

RINGKASAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

Latar Belakang: Kepuasan merupakan tingkat perasaan pasien setelah membandingkan antara hasil pelayanan yang diterima atau dirasakan dengan yang diharapkannya. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pasien.

Tujuan: Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong.

Metode: Penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dan pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 78 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang mencakup lima dimensi untuk mengukur kepuasan pasien.

Hasil: Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan bukti nyata (*tangibles*) 82,31%, ketanggapan (*responsiveness*) 81,02%, jaminan (*assurance*) 79,91%, empati (*empathy*) 80,64%, dan kehandalan (*reliability*) 79,55% sehingga diperoleh nilai kepuasan rata-rata pasien terhadap pelayanan kefarmasian sebesar 80,68% yang menunjukkan pasien merasa puas.

Kesimpulan: Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong termasuk kategori puas.

Rekomendas: Menjadi acuan bagi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian

¹**Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gombong**

²**Dosen Universitas Muhammadiyah Gombong**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Alloh SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan *Profesional Project Practice* Apoteker yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong”. *Profesional Project Practice* Apoteker ini disusun untuk sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar Apoteker di Universitas Muhammadiyah Gombong.

Penyusunan *Profesional Project Practice* Apoteker ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Hj. Herniatun, M.Kep.,Sp.Mat selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gombong.
2. apt. Ayu Nissa Ainni., M.Farm selaku Ketua Program Studi Profesi Apoteker Universitas Muhammadiyah Gombong.
3. Apt. Anwar Sodik, M.Farm, selaku penguji I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dalam penyusunan *Profesional Project Practice* Apoteker ini.
4. Apt. Tri Cahyani Widiastuti, S. Farm, M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan motivasi, bimbingan, dan arahan dari awal sampai terselesainya penulisan *Profesional Project Practice* Apoteker ini.
5. Seluruh civitas akademika Universitas Muhammadiyah Gombong yang telah memberikan bantuan selama proses pengerjaan *Profesional Project Practice* Apoteker ini.
6. Teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan *Profesional Project Practice* Apoteker ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan *Profesional Project Practice* Apoteker ini masih banyak kekurangan karena terbatasnya pengetahuan. Besar harapan penulis akan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan dan perbaikan

sehingga dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian dan bermanfaat bagi semua khususnya bidang kefarmasian.

Gombong, 1 Juni 2025



Lismardiana, S. Farm



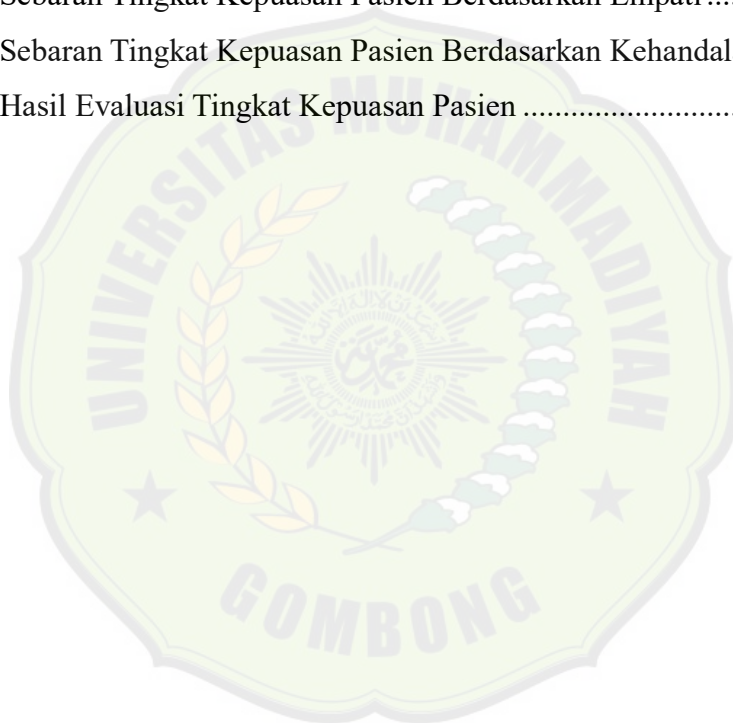
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
RINGKASAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Manfaat Penelitian	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Tinjauan Teori	4
1. Kepuasan Pasien.....	4
2. Rumah Sakit.....	6
3. Pelayanan Kefarmasian.....	7
B. Kerangka Teori.....	11
C. Kerangka Konsep.....	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
A. Jenis Penelitian.....	13
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	13
C. Populasi dan Sampel	13
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	14
E. Variabel Penelitian	14

F. Definisi Operasional.....	14
G. Instrumen Penelitian.....	15
H. Teknik Pengumpulan Data	15
I. Analisis Data	15
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	17
A. Hasil	17
1. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Bukti Nyata.....	17
2. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Ketanggapan	17
3. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jaminan	18
4. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Empati.....	18
5. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Keandalan	19
6. Persentase Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien	19
B. Pembahasan.....	20
1. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Bukti Nyata.....	20
2. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Ketanggapan	21
3. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jaminan	22
4. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Empati.....	22
5. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Keandalan	23
6. Persentase Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien	24
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	26
A. Kesimpulan	26
B. Saran.....	26
DAFTAR PUSTAKA	27
LAMPIRAN.....	29

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	14
Tabel 3.2 Jawaban dan Skor Kuesioner Kepuasan Pasien	15
Tabel 3.3 Skor Tingkat Kepuasan Pasien.....	16
Tabel 4. 1 Sebaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Bukti Nyata	17
Tabel 4. 2 Sebaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Ketanggapan	17
Tabel 4. 3 Sebaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jaminan	18
Tabel 4. 4 Sebaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Empati	18
Tabel 4. 5 Sebaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Kehandalan	19
Tabel 4. 6 Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien	19



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	11
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	12



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian	30
Lampiran 2 Dokumentasi Kegiatan	31
Lampiran 3 Data Rekapitulasi Skor Kepuasan Pasien.....	32
Lampiran 4 Tingkat Kepuasan Pasien.....	34
Lampiran 5 Format Kegiatan Bimbingan	36
Lampiran 6 Lembar Revisi.....	37
Lampiran 7 Surat Pernyataan Cek Similarity.....	38



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan diartikan sebagai tingkat perasaan yang pasien rasakan dengan membandingkan antara pelayanan yang diterima dan harapan sebelumnya (Karniawati *et al.*, 2023). Kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur untuk menilai mutu pelayanan serta berdampak pada efektivitas penyelenggaraan layanan dalam menjawab kebutuhan pasien (Handayani *et al.*, 2024). Penilaian terhadap kepuasan pasien mencakup lima aspek utama yaitu bukti nyata (*tangibles*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan kehandalan (*reliability*) (Faizah & Yogananda, 2023).

Adanya tuntutan dari pasien terhadap pelayanan yang berkualitas, menjadikan perubahan dari paradigma lama yang fokus pada produk (berbasis obat) telah bergeser menuju pendekatan baru yang menitikberatkan pada pasien, yang dikenal dengan istilah *pharmaceutical care* (Handayani *et al.*, 2024). Mutu pelayanan kesehatan berperan penting dalam menentukan kualitas layanan secara keseluruhan dan merupakan faktor yang membentuk citra positif di mata masyarakat terhadap institusi yang memberikan pelayanan kesehatan (Faizah & Yogananda, 2023). Pelayanan yang berkualitas tinggi akan meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan Rumah Sakit yang sama ketika membutuhkan (Huda & Haryati, 2022).

Pelayanan Instalasi Farmasi yang berkualitas adalah bentuk layanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan kepada pengguna jasa, sesuai dengan tingkat harapan pasien dan dilaksanakan berdasarkan kode etik serta standar pelayanan yang telah ditetapkan (Handayani *et al.*, 2024). Instalasi Farmasi merupakan satu-satunya unit di Rumah Sakit yang memiliki tanggung jawab penuh dalam pengelolaan seluruh aspek yang berhubungan dengan obat dan perbekalan kesehatan. Obat memiliki peran penting, karena keberhasilan awal terapi sangat bergantung pada ketersediaan dan pengelolaan obat melalui Instalasi

Farmasi. Oleh karena itu, Instalasi Farmasi rumah sakit merupakan faktor penting dalam mendukung peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Karniawati *et al.*, 2023).

Beberapa penelitian sebelumnya mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian (Handayani *et al.*, 2024) menemukan bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien termasuk kategori sangat puas dengan persentase sebesar 82,19% berdasarkan lima dimensi penilaian. Sementara itu, hasil berbeda ditemukan oleh (Andriani *et al.*, 2022) yang mencatat bahwa pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun merasa puas dengan tingkat kepuasan sebesar 79,55%.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong merupakan Rumah Sakit swasta tipe B di Kabupaten Kebumen, setiap harinya melayani lebih dari 350 resep di instalasi farmasi rawat jalan. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan *Project Practice* terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pengembangan Ilmu

Sebagai sumber pengetahuan dan pengembangan ilmu untuk penelitian selanjutnya.

2. Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian digunakan sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian di rumah sakit tersebut.

3. Bagi Masyarakat

Menjadi referensi bagi masyarakat untuk menyampaikan harapan dan masukan terkait pelayanan kefarmasian yang mereka terima.



DAFTAR PUSTAKA

- Andi, P. M. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 104–111.
- Andriani, M., Perawati, S., & Nurhaliza, S. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit langit golden medika sarolangun. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education*, 2(1), 10–20.
- Baiq Dina Puspita Dewi. (2023). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Awet Muda Narmada Tahun 2023*. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Dewi, R., Sutrisno, D., & Badri, C. P. (2023). Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsud H. Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2021. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 9(1), 67–77.
- Fahriati, A. R., & Andani, D. (2022). Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit X Tangerang Selatan. *JOURNAL OF Pharmacy and Tropical Issues*, 2(1), 26–32.
- Faizah, N., & Yogananda, A. A. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Umar Mas'ud Bawean. *Jurnal Kefarmasian Akfarindo*, 79–85.
- Handayani, R., Qamariah, N., & Putri, B. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Sukamara: Level of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Service at Sukamara Hospital. *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 10(2), 38–46.
- Huda, N., & Haryati, N. (2022). Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Reguler Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta. *Indonesia Jurnal Farmasi*, 7(1), 10–13.
- Karniawati, R., Palu, B., & Ahri, R. A. (2023). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Labuang Baji. *Journal of Muslim Community Health*, 4(4), 203–216.

- Kementerian kesehatan RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*.
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit*.
- Kementerian Kesehatan RI. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan*
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14th ed.). Pearson Education.
- Khurin In Wahyuni, Rodhi Anshari, Novi Hartatik, Bella Fevi Aristia, & Djelang Zainuddin Fickri. (2021). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Rawat Jalan di Rumah Sakit Anwar Medika. *Health Sciences and Pharmacy Journal*, 24–31.
- Masturoh, I., & Anggita, N. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan Pe. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Muhammad, D., Almasyhuri, A., & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 4(2), 174–186.
- Pasulu, Y. T. (2023). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. JP Wanane Kabupaten Sorong* . Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong.
- Wahyuni, K. I., & Syamsudin, M. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi. *JI-KES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 5(1), 26–32.

LAMPIRAN



Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Tn. H
Umur : 30 tahun
Alamat : Gombong
Jenis Kelamin : Laki-Laki/Perempuan
Riwayat Pendidikan : SLK
Kategori Pasien : BPJS/Non-BPJS

B. DAFTAR KUESIONER

Petunjuk : Anda diminta menjawab semua pertanyaan yang tersedia dengan memberikan tanda (✓) pada salah satu jawaban

Keterangan :

SP : Sangat Puas (5)

P : Puas (4)

CP : Cukup Puas (3)

KP : Kurang Puas (2)

TP : Tidak Puas (1)

Lampiran 2 Dokumentasi Kegiatan



Lampiran 3 Data Rekapitulasi Skor Kepuasan Pasien

Responden	PERTANYAAN																Total	Skor	KATEGORI
	Tangibles			Responsiveness			Assurance			Empathy		Reliability							
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	3	4				
1	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	60	80	PUAS	
2	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	61	81,33333	SANGAT PUAS	
3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	59	78,66667	PUAS	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	60	80	SANGAT PUAS	
5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	63	84	SANGAT PUAS	
6	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	59	78,66667	PUAS	
7	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	64	85,33333	SANGAT PUAS	
8	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	60	80	PUAS	
9	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	55	73,33333	PUAS	
10	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	61	81,33333	SANGAT PUAS	
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	63	84	SANGAT PUAS	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	59	78,66667	SANGAT PUAS	
13	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	56	74,66667	PUAS	
14	4	5	3	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3	4	5	62	82,66667	SANGAT PUAS	
15	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	59	78,66667	SANGAT PUAS	
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	60	80	PUAS	
17	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	60	80	PUAS	
18	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	65	86,66667	SANGAT PUAS	
19	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	63	84	SANGAT PUAS	
20	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	60	80	PUAS	
21	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	59	78,66667	PUAS	
22	5	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	3	5	3	59	78,66667	PUAS	
23	5	5	4	4	5	5	4	3	5	3	5	3	5	5	5	66	88	SANGAT PUAS	
24	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	61	81,33333	SANGAT PUAS	
25	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	63	84	SANGAT PUAS	
26	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	66	88	SANGAT PUAS	

Responden	PERTANYAAN															Total	Skor	KATEGORI
	Tangibles			Responsiveness			Assurance			Empathy		Reliability						
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	3	4			
27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	61	81,33333	SANGAT PUAS
28	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	62	82,66667	SANGAT PUAS
29	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	3	60	80	PUAS
30	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	66	88	SANGAT PUAS
31	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	61	81,33333	SANGAT PUAS
32	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	61	81,33333	SANGAT PUAS
33	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	62	82,66667	SANGAT PUAS
34	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	5	5	4	60	80	SANGAT PUAS
35	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	65	86,66667	SANGAT PUAS
36	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	60	80	PUAS
37	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	66	88	SANGAT PUAS
38	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	63	84	SANGAT PUAS
39	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	65	86,66667	SANGAT PUAS
40	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	61	81,33333	SANGAT PUAS
41	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	63	84	SANGAT PUAS
42	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	63	84	SANGAT PUAS
43	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	63	84	SANGAT PUAS
44	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	61	81,33333	SANGAT PUAS
45	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	3	62	82,66667	SANGAT PUAS
46	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	60	80	SANGAT PUAS
47	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	59	78,66667	PUAS
48	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	81,33333	SANGAT PUAS
49	4	5	3	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	62	82,66667	SANGAT PUAS
50	5	3	5	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	57	76	PUAS
51	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	58	77,33333	PUAS
52	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	5	61	81,33333	SANGAT PUAS

Responden	PERTANYAAN																Total	Skor	KATEGORI
	Tangibles			Responsiveness			Assurance			Empathy		Reliability							
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	3	4				
53	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	60	80	PUAS	
54	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	58	77,33333	PUAS	
55	4	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	3	3	55	73,33333	PUAS	
56	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	61	81,33333	SANGAT PUAS	
57	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	59	78,66667	PUAS	
58	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	58	77,33333	PUAS	
59	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	63	84	SANGAT PUAS	
60	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	59	78,66667	PUAS	
61	4	3	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	63	84	SANGAT PUAS	
62	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	63	84	SANGAT PUAS	
63	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	57	76	PUAS	
64	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5	3	5	61	81,33333	SANGAT PUAS	
65	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	57	76	PUAS	
66	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	4	59	78,66667	PUAS	
67	3	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	58	77,33333	PUAS	
68	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	58	77,33333	PUAS	
69	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	59	78,66667	PUAS	
70	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	57	76	PUAS	
71	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	58	77,33333	PUAS	
72	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	57	76	PUAS	
73	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	56	74,66667	PUAS	
74	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	58	77,33333	PUAS	
75	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	60	80	PUAS	
76	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	58	77,33333	PUAS	
77	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	78,66667	PUAS	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	59	78,66667	PUAS	
Persentase	82,5641	82,8205	81,5385	81,7949	78,7179	82,5641	81,0256	79,2308	79,4872	80	81,2821	78,7179	79,4872	80,7692	79,2308	80,6154			
Rata-rata	82,30769231			81,02564103			79,91452991			80,64102564		79,55128205				80,688			
Kategori	SANGAT PUAS			SANGAT PUAS			PUAS			PUAS		PUAS				PUAS			

Lampiran 4 Tingkat Kepuasan Pasien RS PKU Muhammadiyah Gombong

Dimensi	Persentase (%)	Kategori
<i>Tangibles</i>	82,31	Sangat Puas
<i>Responsiveness</i>	81,02	Sangat Puas
<i>Assurance</i>	79,91	Puas
<i>Empathy</i>	80,64	Puas
<i>Reliability</i>	79,55	Puas
Rata-Rata	80,68	Puas



FORMAT KEGIATAN BIMBINGAN

Nama Mahasiswa : Lismardiana
NIM : 202413026
Pembimbing : apt. Tri Cahyani Widiastuti, S.Farm, M.Sc

Hari/Tanggal Bimbingan	Topik /Materi dan saran pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa	Paraf Pembimbing
Rabu, 5 Maret 2025	Pengajuan Judul		
Senin, 2 Juni 2025	Revisi judul dan maju sidang hasil		
Senin, 30 Juni 2025	Revisi hasil <i>Project Practice</i>		

Mengetahui,
 Ketua Program Studi
 Pendidikan Profesi Apoteker
 Program Profesi,



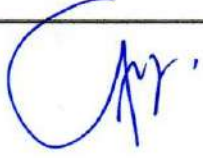
(apt. Ayu Nissa Ainni, M. Farm)

LEMBAR REVISI

MAHASISWA : Lismardiana

PENGUJI : apt. Anwar Sodik., M.Farm

JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT
JALAN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
GOMBONG

BAB	HAL	SARAN	PARAF
Abstrak	vi	Pada latar belakang belum muncul alasan kenapa Tingkat kepuasan pasien penting untuk diketahui	
II	4	Perbanyak pedoman dari buku	



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 : TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH
SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

Nama : Lismardiana
NIM : 202413026
Program Studi : Pendidikan Profesi Apoteker
Hasil Cek : 30 %

Gombong, 16 Juni 2025

Pustakawan


(Pui Sundariyati)

Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, dan IT


(Sawiji, M.Sc)