

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA FARMASI SEMEN PADANG
HOSPITAL**

TUGAS AKHIR

UNIVERSITAS ANDALAS

Oleh:

Naufal Tsaqib Amnedyo

2110933006

Dosen Pembimbing:

Difana Meilani, S.T.,MISD



DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI

**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2025

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA FARMASI SEMEN PADANG
HOSPITAL**

TUGAS AKHIR

*Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana pada
Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*

Naufal Tsaqib Amnedvo

2110933006

Dosen Pembimbing:

Difana Meilani, S.T.,MISD



DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan farmasi di Semen Padang Hospital dan mengevaluasi pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Metode yang digunakan meliputi ServQual untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pasien dan pelayanan yang diterima serta Importance Performance Analysis (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan analisis kesenjangan dan kinerja. Penelitian ini melibatkan 100 responden yang dipilih menggunakan metode Taro Yamane dengan toleransi kesalahan sebesar 10%. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan signifikan pada dimensi responsivitas dan empati yang mempengaruhi kepuasan pasien, terutama terkait waktu tunggu obat yang terlalu lama, ketidaksesuaian nomor antrian, dan kurangnya fasilitas yang memadai.

Hasil analisis dengan menggunakan metode ServQual menunjukkan adanya kesenjangan terbesar pada dimensi responsivitas, khususnya terkait dengan waktu tunggu obat yang melebihi standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (30 menit untuk resep non-racikan dan 60 menit untuk resep racikan). Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa atribut yang terkait dengan waktu tunggu obat, kecepatan pelayanan, dan kejelasan informasi mengenai waktu layanan farmasi berada pada Kuadran I (Concentrate Here), yang mengindikasikan prioritas tinggi untuk perbaikan segera. Dimensi empati juga menjadi perhatian penting karena menyangkut perhatian terhadap kebutuhan emosional pasien, yang sangat mempengaruhi kepuasan mereka.

Penelitian ini berkontribusi dalam memberikan dasar perbaikan mutu pelayanan farmasi di Semen Padang Hospital, dengan beberapa usulan perbaikan yang meliputi optimasi sistem antrian, peningkatan kompetensi petugas farmasi, serta perbaikan alur pelayanan untuk mengurangi waktu tunggu. Penerapan perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, ServQual, IPA.



ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of pharmaceutical services at Semen Padang Hospital and evaluate its effect on patient satisfaction. The methods used include ServQual to identify the gap between patient expectations and the services received, as well as Importance Performance Analysis (IPA) to determine improvement priorities based on gap analysis and performance. This study involved 100 respondents selected using the Taro Yamane method with a margin of error of 10%. The results showed a significant gap in the dimensions of responsiveness and empathy that affected patient satisfaction, particularly in relation to long waiting times for medication, inconsistencies in queue numbers, and a lack of adequate facilities.

The results of the analysis using the ServQual method showed the largest gap in the responsiveness dimension, particularly related to medication waiting times that exceeded the standards set by the Ministry of Health (30 minutes for non-compounded prescriptions and 60 minutes for compounded prescriptions). The IPA analysis results show that attributes related to medication waiting times, service speed, and clarity of information regarding pharmacy service times are in Quadrant I (Concentrate Here), indicating a high priority for immediate improvement. The empathy dimension is also an important concern because it relates to attention to patients' emotional needs, which greatly affects their satisfaction.

This study contributes to providing a basis for improving the quality of pharmaceutical services at Semen Padang Hospital, with several suggestions for improvement, including optimizing the queuing system, increasing the competence of pharmacy staff, and improving service flows to reduce waiting times. The implementation of these improvements is expected to increase patient satisfaction and meet the service standards set by the Ministry of Health.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, ServQual, IPA.

