

ABSTRAK

Pelayanan farmasi yang berkualitas memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, terutama bagi pasien dengan penyakit ginjal yang memerlukan penanganan serta pengawasan obat secara berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan farmasi yang mencakup dimensi sarana fisik, keandalan, ketanggapan, kepercayaan, dan empati terhadap kepuasan pasien ginjal di Rumah Sakit Royal Prima Kota Medan. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional dan pengumpulan data melalui kuesioner pada 100 responden. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa semua dimensi pelayanan farmasi mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$). Sarana fisik, keandalan, ketanggapan, kepercayaan, dan empati memiliki pengaruh dalam meningkatkan kepuasan pasien ginjal. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan kualitas pelayanan farmasi secara menyeluruh sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien pada rumah sakit.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan farmasi, kepuasan pasien, pasien ginjal, tempat tinggal sakit

ABSTRACT

High-quality pharmacy services play a crucial role in improving patient satisfaction, especially for kidney patients who require continuous medication management. This study aims to analyze the relationship between pharmacy service quality—comprising physical facilities, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—and the satisfaction of kidney patients at Royal Prima Hospital in Medan City. A quantitative cross-sectional approach was used with data collected from 100 respondents through a structured questionnaire. The results revealed that all dimensions of pharmacy service quality were significantly associated with patient satisfaction ($p < 0.05$). Physical facilities, reliability, responsiveness, assurance, and empathy all contributed positively to improving patient satisfaction. The study concludes that a comprehensive improvement in pharmacy service quality is essential to enhance patient satisfaction in hospitals.

Keywords: *Pharmacy service quality, patient satisfaction, kidney patients, hospital*