

**ANALISIS PENILAIAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN IFRS  
BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI IFRS RAWAT JALAN BRAYAT MINULYA  
TAHUN 2014**



**Oleh:**

**Berlina Yayang Kesumaningwan  
17113266 A**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2015**

**ANALISIS PENILAIAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN IFRS  
BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI IFRS RAWAT JALAN BRAYAT MINULYA  
TAHUN 2014**

 **SKRIPSI**  
*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai  
Derajat Sarjana Farmasi (S.Farm)  
Program Studi Farmasi Pada Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi*

**Oleh:**

**Berlina Yayang Kesumaningwan  
17113266 A**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2015**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Berjudul

**ANALISIS PENILAIAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN IFRS  
BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI IFRS RAWAT JALAN BRAYAT MINULYA  
TAHUN 2014**

Oleh:

Berlina Yayang Kesumaningwan  
17113266 A

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi  
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi  
Pada tanggal : 20 April 2015

Mengetahui,  
Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi  
Dekan,

  
Prof. Dr. R. A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt.

Pembimbing Utama



Dra. Elina Endang S., M.Si.

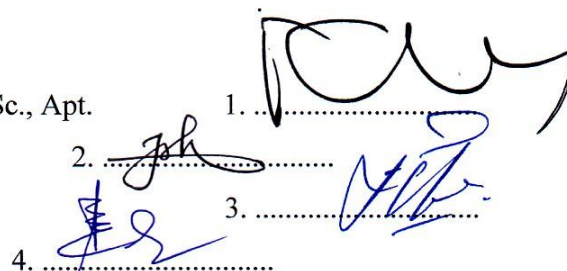
Pembimbing Pendamping



Dra. Pudiastuti RSP., MM., Apt.

Penguji:

1. Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt.
2. Jamilah S., M.Si., Apt.
3. Dra. Pudiastuti RSP., MM., Apt.
4. Dra. Elina Endang S., M.Si.



1. ....  
2. ....  
3. ....  
4. ....

## MOTTO

*“MAN JADDA WAJADA, siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan berhasil. Jangan pernah meremehkan impian walaupun setinggi apapun itu karena ALLAH sungguh Maha Mendengar”*

*“sesungguhnya disamping kesusahan ada kemudahan, apabila engkau telah selesai mengerjakan suatu pekerjaan maka susah payalah mengerjakan yang lain dan kepada Tuhanmu berharaplah”*

*(Al-Insyirah : 6-8)*

*“Saya menganggap orang yang bisa mengatasi keinginannya lebih berani daripada orang yang bisa menaklukkan musuhnya, karena kemenangan yang paling sulit diraih adalah kemenangan atas diri sendiri”*

*(Aristoteles)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Syukur kepadaMu Ya ALLAH, atas limpahan karuniaMu, atas segala nikmat dariMu yang tak bisa ku hitung, atas perlindunganmu, atas ujianMu.Engkaulah yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang.*

*Sholawat serta salam kepadamu Ya Muhammad s.a.w atas perjuangan dan tauladan yang engkan berikan.*

*Skripsi ini penulis persembahkan untuk:*

Ibu dan bapak

**Ridwan, Ir – Inanta Dwikorasti K. W, Dra**

Yang telah membesarkan penulis, atas perjuangan, doamu, cintamu, kasih sayangmu yang mengalir tiada batas, yang tak bisa kubalas sebesar kau curahkan untukku, sungguh aku mencintaimu

Adikku

**Brillian Alfi Syahri**

Yang banyak memberi bantuan materi maupun moril kepada penulis

Calon Imamku

**Dedy Setiawan**

Yang telah memberikan semangat, bantuan, doa, cinta dan kasih selama ini

Almamater kebanggaan

**Universitas Setia Budi**

Tempat penulis menimba ilmu pengetahuan farmasi

**Sahabat-sahabatku**


Mas Bayu,Dina, Mbak Eka, Vivin, Anas, Rantika atas kebersamaannya selama ini dan membantu memotivasi penulis

## PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari peneliti/karya ilmiah/skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, April 2015



Berlina Yayang K

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan tepat waktu. Penulis dalam skripsi ini mengangkat judul: “ANALISIS PENILAIAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN IFRS BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI IFRS BRAYAT MINULYA TAHUN 2014” yang disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi Program Studi Ilmu Farmasi pada Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi di Surakarta.

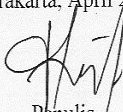
Dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan banyak pihak dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Winarno Suryolegowo, S.H., M.Pd., selaku Rektor Universitas Setia Budi di Surakarta.
2. Prof. Dr. R. A. Oetari, Su., MM., M.Sc., Apt., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi di Surakarta.
3. Dra. Elina Endang S, M.Si. selaku pembimbing utama yang telah memberikan banyak nasihat, petunjuk, motivasi, dan pengarahan sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Dra. Pudiastuti RSP., MM., Apt., selaku pembimbing pendamping yang dengan sabar membimbing penulis hingga skripsi dapat terselesaikan.

5. Seluruh tim penguji yang telah memberikan masukan-masukan demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Pihak RS. Brayat Minulya di Surakarta yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian di rumah sakit yang bersangkutan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi di Surakarta, serta seluruh staf karyawan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi di Surakarta.
8. Teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang tidak mungkin dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan ikhlas membantu hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk melengkapi dan memperbaiki.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Farmasi dan Almamater tercinta.

Surakarta, April 2015  
  
Penulis



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I     PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Motivasi Kerja.....	8
1. Pengertian Motivasi Kerja.....	8
2. Jenis-jenis Motivasi.....	9
3. Peranan Motivasi Kerja.....	10
B. Kualitas Pelayanan Kefarmasian.....	11
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Kefarmasian.....	11
2. Jenis-jenis Pelayanan Kefarmasian .....	12
C. Profil Rumah Sakit dan Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	13
1. Profil Rumah Sakit.....	13

	2. Pengertian Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	14
	3. Tugas dan Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	15
	4. Pengelolaan Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	17
	5. Pelayanan Instalasi Farmasi .....	17
	D. Landasan Teori.....	18
	E. Kerangka Pikir Penelitian.....	19
	F. Hipotesis.....	20
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
	A. Populasi dan Sampel .....	22
	1. Populasi.....	22
	2. Sampel.....	22
	B. Teknik Sampling .....	22
	C. Tempat dan Waktu Pelaksanaan .....	23
	D. Variabel Penelitian .....	23
	1. Identifikasi Variabel Utama .....	23
	2. Definisi Operasional Variabel.....	23
	3. Pengukuran Variabel.....	24
	E. Data Penelitian .....	26
	1. Jenis data .....	26
	2. Teknik Analisis Data.....	26
	3. Standar Kualitas Pelayanan Kefarmasian .....	28
	F. Jalannya Penelitian.....	29
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
	A. Kualitas Pelayanan Kefarmasian.....	29
	1. Uji instrument.....	29
	1.1. Uji Validitas .....	29
	1.2. Uji Reliabilitas.....	32
	B. Jumlah Sampel untuk Penelitian .....	34
	C. Deskripsi Responden.....	34
	D. Hasil Analisis Data.....	36
	1. Waktu Peracikan .....	36
	2. Jumlah Obat yang Diberikan.....	37
	3. Jumlah Obat yang Diberi Etiket dengan Tepat .....	37
	4. Pengetahuan Pasien tentang Dosis yang Tepat .....	38
	5. Uji Hipotesis.....	38
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>42</b>
	A. Kesimpulan .....	42
	B. Saran.....	43
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>44</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>46</b>

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
1. Kerangka Pikir Penelitian .....	20
2. Diagram alur jalannya penelitian di IFRS. Brayat Minulya .....	29

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
1. Skala Pengukuran Menurut Likert .....	24
2. Pengukuran Variabel Penelitian.....	24
3. Standar Kualitas Pelayanan Kefarmasian .....	27
4. Hasil Uji Validitas Motivasi Kerja Karyawan .....	30
5. Hasil Uji Validitas Waktu Peracikan .....	30
6. Hasil Uji Validitas Jumlah Obat yang Diberikan .....	31
7. Hasil Uji Validitas Jumlah Obat yang Diberi Etiket dengan Tepat .....	31
8. Hasil Uji Validitas Pengetahuan Pasien tentang Dosis yang Tepat .....	32
9. Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur Kuesioner .....	33
10. Distribusi Responden Menurut Pekerjaan (Karyawan) .....	35
11. Distribusi Responden Menurut Pekerjaan (Pasien) .....	35
12. Jumlah dan Persentase Responden Menurut Pendidikan.....	36
13. Hasil Uji Deskriptif.....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
1. Surat Pengantar .....	46
2. Surat Ijin Penelitian.....	47
3. Surat Keterangan.....	48
4. Kuesioner penelitian sebelum pengujian .....	49
5. Kuesioner penelitian setelah pengujian.....	54
6. Data uji validitas dan reabilitas kuesioner pasien .....	59
7. Hasil Uji Instrumen .....	61
8. Tabulasi Data dan Penelitian.....	67
9. Gambar lokasi pengambilan data .....	76

## ABSTRAK

**KESUMANINGWAN, B.Y., 2015, ANALISIS PENILAIAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN IFRS BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI IFRS BRAYAT MINULYA TAHUN 2014, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.**

Lajunya pertumbuhan ekonomi dan tingkat pendidikan masyarakat yang semakin baik menyebabkan masyarakat lebih selektif memilih jasa pelayanan medis yang akan dimanfaatkan guna meningkatkan kualitas hidupnya. Oleh karena itu, karyawan IFRS dituntut untuk memiliki motivasi kerja sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian motivasi kerja berdasarkan waktu peracikan, jumlah obat yang diberikan, jumlah obat yang diberi etiket dengan tepat dan pengetahuan pasien tentang dosis yang tepat.

Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan kuesioner dengan pengambilan sampel sebanyak 32 responden (karyawan) dan 254 responden (pasien). Pengukuran variabel kualitas pelayanan kefarmasian menggunakan standar yang dikeluarkan oleh *World Health Organization*. Penilaian variabel kualitas pelayanan kefarmasian untuk mengetahui apakah waktu peracikan, jumlah obat yang diberikan, jumlah obat yang diberi etiket dengan tepat dan pengetahuan pasien tentang dosis yang tepat sesuai dengan standar yang dikeluarkan oleh *World Health Organization*.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa penilaian motivasi kerja berdasarkan waktu peracikan, jumlah obat yang diberikan, jumlah obat yang diberi etiket dengan tepat dan pengetahuan pasien tentang dosis yang tepat memberikan nilai yang positif sebesar 101,32%; 100,70%; 102,80% dan 99,81.

---

**Kata kunci : Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan Kefarmasian**

## ABSTRACT

**KESUMANINGWAN, B.Y., 2015, ANALYSIS OF EMPLOYEE MOTIVATION RATING BASED ON THE QUALITY PHARMACEUTICAL IFRS BRAYAT MINULYA YEAR 2014, SKRIPSI, FACULTY OF PHARMACY, UNIVERSITY SETIA BUDI, SURAKARTA.**

The pace of economic growth and the level of public education led to an increasingly better society more selective in choosing medical services that will be used to improve the quality of life. Therefore, IFRS employees are required to have motivation to work so as to improve the quality of pharmaceutical services to patients. This study aims to determine the evaluation of work motivation based on dispensing time, percentage of drugs actually dispensed, percentage of drugs adequately labelled and patients knowledge of correct dosage.

This study is a survey using questionnaires penelitian by taking a sample of 32 respondents (employees) and 254 respondents (patients). Measurement variable quality of pharmacy services using the standards issued by the World Health Organization. Assessment of variable quality pharmaceutical services to determine whether the dispensing time, percentage of drugs actually dispensed, percentage of drugs adequately labelled and patients knowledge of correct dosage in accordance with the standards issued by the World Health Organization.

Based on the results we concluded that the assesment of work motivation based on the dispensing time, percentage of drugs actually dispensed, percentage of drugs adequately labelled and patients knowledge of correct dosage gives positive value of 101,32%; 100,70%; 102,80% and 99,81.

---

**Keywords: Work Motivation, Pharmaceutical Services Quality**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan, akan mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan kefarmasian. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kefarmasian. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kefarmasian, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pasien terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Mutu pelayanan kefarmasian yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kefarmasian dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin baik pula mutu pelayanan kefarmasian (Bata dkk, 2013).

Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk memperoleh dan mempertahankan kualitas pelayanan kefarmasian adalah dengan mempertahankan sekaligus meningkatkan motivasi kerja yang dapat menghasilkan kerja karyawan yang lebih baik. Mempertahankan sekaligus meningkatkan motivasi kerja karyawan agar tetap baik merupakan pekerjaan yang sulit dilakukan oleh pemberi layanan jasa. Hal ini terjadi karena yang mereka jual adalah jasa/pelayanan kepada pasien. Jika pasien tidak merasa terpuaskan, dapat menandakan



penurunan kerja karyawan. motivasi kerja karyawan diperlukan agar kualitas pelayanan kepada pasien tetap tinggi sesuai dengan harapan (Indrawati, 2013).

Motivasi merupakan kegiatan yang dilakukan sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi yang dikoordinasikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual (Robbins, 2002).

Karyawan termotivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian karena adanya dorongan yang kuat untuk memenuhi kebutuhan yang belum terpenuhi serta sebagai proses aktualisasi diri karyawan yang dibuktikan lewat kemampuan dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang dibebankan (Andiyanto, 2011).

Motivasi mempersoalkan bagaimana cara untuk mengarahkan daya dan potensi karyawan agar mau bekerja sama secara produktif agar berhasil untuk mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan (Hasibuan, 2008).

Motivasi kerja mencerminkan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Motivasi kerja yang positif merupakan harapan yang diinginkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap pasien (Herzberg, 1966).

Pelayanan kefarmasian yang berkualitas merupakan pelayanan kefarmasian yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta pelaksanaannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 2003).

Karakteristik atau sifat suatu pelayanan berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan dalam memenuhi kualitas pelayanan kefarmasian terhadap pasien.

Macam-macam karakteristik dalam pelayanan kefarmasian yakni *dispensing time* (waktu peracikan/pembuatan), *percentage of drugs actually dispensed* (jumlah obat yang diberikan), *percentage of drugs adequately labelled* (jumlah obat yang diberi etiket dengan tepat), dan *patients knowledge of correct dosage* (pengetahuan pasien tentang dosis yang tepat) (WHO,1999).

Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kualitas pelayanan kefarmasian kepada pasien yang lebih baik. Pasien umumnya mengharapkan produk berupa barang/jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik (Puti, 2013).

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu kebutuhan yang diperlukan pasien. Instalasi farmasi rumah sakit adalah salah satu bagian penunjang medis di rumah sakit yang berfungsi sebagai penyedia pelayanan kefarmasian. Instalasi farmasi di rumah sakit bertujuan untuk menjamin kelancaran dan ketertiban dalam penyelenggaraan kegiatan yang diperlukan untuk menunjang pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

Kualitas pelayanan kesehatan di instalasi farmasi rumah sakit dapat meliputi waktu tunggu pelayanan obat jadi, waktu tunggu pelayanan obat racikan, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, serta penulisan resep sesuai dengan formularium (Depkes, 2008).

Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta merupakan rumah sakit tipe C di Surakarta. Rumah sakit ini mengalami perkembangan yang cukup pesat sejak didirikan. Tingkat kunjungan pasien yang tinggi dan termasuk rumah sakit

pilihan bagi masyarakat Surakarta. Jumlah kunjungan pasien yang tinggi tersebut harusnya menjadi dorongan serta tantangan bagi rumah sakit khususnya bagian instalasi farmasi untuk meningkatkan dan memberikan pelayanan kefarmasian yang berkualitas bagi pasien disamping karena tingginya tuntutan pasien akan pelayanan yang memuaskan. Menurut survey awal yang dilakukan peneliti dengan melakukan wawancara kepada beberapa pasien terdapat keluhan mengenai pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh instalasi farmasi Rumah Sakit Brayat Minulya. Salah satu upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan melakukan perbaikan terhadap motivasi kerja karyawan instalasi farmasi rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tentang motivasi kerja karyawan dan kualitas pelayanan kefarmasian antara lain :

1. Hasil penelitian Makta dkk pada tahun 2013 dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Perawat Pelaksana di Unit Rawat Inap RS. Stella Maris Makasar tahun 2013”, menunjukkan bahwa faktor motivasi kerja merupakan faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perawat pelaksana di unit rawat inap RS. Stella Maris Makasar tahun 2013.
2. Hasil penelitian Suaib dkk pada tahun 2012 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa tahun 2012”, menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan merupakan faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa tahun 2012.

3. Hasil penelitian Rimawati pada tahun 2014 dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Apotek Puskesmas Tirtomoyo Wonogiri April 2014”, menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan kefarmasian merupakan faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Tirtomoyo Wonogiri April 2014.

Dikarenakan belum adanya penelitian terdahulu mengenai penilaian motivasi kerja karyawan berdasarkan kualitas pelayanan kefarmasian, sehingga berdasarkan latar belakang tersebut guna dapat meneliti lebih dalam sudut pandang motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian, maka peneliti merasa tertarik untuk mengajukan skripsi. Judul yang dipilih tentang “ANALISIS PENILAIAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN IFRS BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI IFRS BRAYAT MINULYA TAHUN 2014”.

## **B. Perumusan Masalah**

Permasalahan dalam penelitian ini dapat dinyatakan sebagai berikut :

1. Apakah motivasi kerja karyawan IFRS memberikan penilaian yang positif berdasarkan kualitas pelayanan kefarmasian yang berupa *dispensing time* (waktu peracikan/pembuatan) di IFRS Brayat Minulya?
2. Apakah motivasi kerja karyawan IFRS memberikan penilaian yang positif berdasarkan kualitas pelayanan kefarmasian yang berupa *percentage of drugs actually dispensed* (jumlah obat yang diberikan) di IFRS Brayat Minulya?

3. Apakah motivasi kerja karyawan IFRS memberikan penilaian yang positif berdasarkan kualitas pelayanan kefarmasian yang berupa *percentage of drugs adequately labelled* (jumlah obat yang diberi etiket dengan tepat) di IFRS Brayat Minulya?
4. Apakah motivasi kerja karyawan IFRS memberikan penilaian yang positif berdasarkan kualitas pelayanan kefarmasian yang berupa *patients knowledge of correct dosage* (pengetahuan pasien tentang dosis yang tepat) di IFRS Brayat Minulya?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Penilaian motivasi kerja karyawan IFRS berdasarkan kualitas pelayanan kefarmasian yang berupa *dispensing time* (waktu peracikan/pembuatan) di IFRS Brayat Minulya.
2. Penilaian motivasi kerja karyawan IFRS berdasarkan kualitas pelayanan kefarmasian yang berupa *percentage of drugs actually dispensed* (jumlah obat yang diberikan) di IFRS Brayat Minulya.
3. Penilaian motivasi kerja karyawan IFRS berdasarkan kualitas pelayanan kefarmasian yang berupa *percentage of drugs adequately labelled* (jumlah obat yang diberi etiket dengan tepat) di IFRS Brayat Minulya.
4. Penilaian motivasi kerja karyawan IFRS berdasarkan kualitas pelayanan kefarmasian yang berupa *patients knowledge of correct dosage* (pengetahuan pasien tentang dosis yang tepat) di IFRS Brayat Minulya.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Rumah sakit : hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai wacana atau masukan untuk karyawan IFRS dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian.
2. Perkembangan ilmu : hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber data tambahan dan data pembandingan untuk penelitian selanjutnya.
3. Peneliti : penelitian ini dapat digunakan untuk menambah dan memperluas pengetahuan yang berhubungan dengan penilaian motivasi kerja karyawan berdasarkan kualitas pelayanan.