

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN
DIMENSI WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT JADI DAN
OBAT RACIKAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN DI IFRSI YARSIS SURAKARTA TAHUN 2014**



Oleh:

**Dina Wulandari
17113274 A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2015**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN DIMENSI
WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT JADI DAN
OBAT RACIKAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALANDI IFRSI YARSIS SURAKARTA 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:

Dina Wulandari
17113274 A

FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2015

PENGESAHAN SKRIPSI
Berjudul

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN
DIMENSI WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT JADI DAN
OBAT RACIKAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN DI IFRSI YARSI SURAKARTA TAHUN 2014**

Oleh:

Dina Wulandari
17113274 A

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : 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
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”

“Sulit untuk dilakukan bukan berarti tidak bisa dilakukan. Tuhan menciptakan kesulitan untuk kamu taklukkan”

“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)

“Dari sudut apapun kita memandang, jika pandangan kita positif maka hasilnya positif, dan begitu sebaliknya”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kebahagiaan dan senyuman termanisku, ku persembahkan skripsi ini
pada:

Pembimbing, pelindung dan kekasih ku Allah SWT

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

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

Orang-orang yang akan selalu nyata di hati dan pikiranku, untuk kalian alasan
aku hidup dan berjuang disepanjang eksistensiku:

Orang tuaku bapak *Sumarno* dan ibu *Sularni*
kasih sayangmu yang mengalir tiada batas, yang tak bisa kubalas sebesar kau
curahkan untukku, sungguh aku mencintaimu

My lovely brother Angga Dwi Nugroho, Beny Widyanto, dan Debayku
Kakung Uty yang slalu menjagaku dan merawatku

Untuk orang yang tiba-tiba datang dalam hidupku *Ligan Prastowo*

Sahabat sekaligus temen seperjuanganku *yayang, vivin, alifi, ambar, ika*
Kawan kawan yang selalu menakjubkan anak2 FKK3,
*Para pasukan Umuk-Umuk Horok KKN 17 kalian Luar Biasahh :**
I love you gaesss (kita adalah pasukan farmasis yang unyu-unyu)

Menul-menulq, vitul wenuff, makasih semangatnya
Para supporterq salmi, ayuk, tere, roni, kahfi, yoyo, nita, titis
trimakasih supportnya #HugKissKissKiss

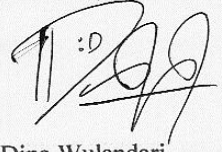
Almamater kebanggaan
Universitas Setia Budi

Dan yang terakhir
Negeriku Indonesia Raya

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

Dina Wulandari

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran 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:“EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN DIMENSI WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT JADI DAN OBAT RACIKAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWATJALAN DI IFRSI YARSIS SURAKARTA 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.

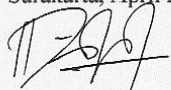
Penulis tidak lepas dari bantuan banyak pihak dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

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 penguji dan 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. Ibu Jamilah S., M.Si., Apt. selaku penguji, yang telah memberikan masukan-masukan demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Pihak RS. Islam Yarsis 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

	Halaman
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 Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kualitas Pelayanan Kefarmasian.....	7
1. Waktu Tunggu Pelayanan Obat.....	8
2. Tidak Ada Kesalahan Pemberian Obat	9
3. Kepuasan Konsumen.....	10
4. Penulisan Resep Sesuai Formularium	12
B. Rumah Sakit	13
1. Pengertian Rumah Sakit	13
2. Klasifikasi Rumah Sakit.....	14
3. Profil Rumah Sakit Islam Yarsis Surakarta.....	16

C.	Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	17
1.	Pengertian Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	17
2.	Instalasi Farmasi sebagai Unit Pelayanan	18
3.	Tugas dan fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit	18
4.	Pengelolaan dan pelayanan IFRS	19
5.	Standar Operasional Prosedur di IFRS	19
6.	Sumber Daya Manusia Farmasi Rumah Sakit.....	21
D.	Landasan Teori.....	22
E.	Kerangka Pikir.....	24
F.	Hipotesis	25
BAB III	METODE PENELITIAN.....	26
A.	Rancangan Penelitian	26
B.	Populasi dan Sampel	26
1.	Populasi	26
2.	Sampel.....	26
C.	Teknik Sampling	27
D.	Tempat dan Waktu Penelitiann	27
E.	Variabel Penelitian	27
1.	Identifikasi variabel.....	27
2.	Definisi operasional variabel.....	28
3.	Pengukuran variabel.....	29
F.	Data Penelitian	29
1.	Jenis data	29
2.	Analisis data	29
G.	Jalannya Penelitian.....	31
H.	Keterbatasan Penelitian.....	32
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	33
1.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
2.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Status	34
3.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	35
4.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
B.	Hasil Analisis Data.....	37
1.	Waktu Tunggu Pelayanan Obat.....	37
2.	Kepuasan konsumen.....	39
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	43
A.	Kesimpulan	43
B.	Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA		45
LAMPIRAN.....		48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka pikir penelitian.....	24
2. Skema jalannya penelitian.....	31

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Indikator variabel penelitian	29
2. Jumlah dan Persentase Responden menurut Jenis Kelamin.....	34
3. Jumlah dan Persentase Responden menurut status	34
4. Jumlah dan Persentase Responden Menurut Pendidikan.....	35
5. Distribusi Responden Menurut Pekerjaan.....	36
6. Jumlah waktu tunggu pelayanan obat	37
7. Jumlah Frekuensi Jawaban Responden.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Pengantar Penelitian	48
2. Surat Ijin Penelitian dari Rumah Sakit.....	49
3. Surat Keterangan selesai penelitian	50
4. Perhitungan sampel dan karakteristik responden.....	51
5. Kuesioner penelitian sebelum pengujian	56
.....	
6. Data waktu tunggu pelayanan obat jadi	57
7. Data perhitungan waktu tunggu obat jadi	63
8. Data waktu tunggu pelayanan obat racikan	64
9. Data perhitungan waktu tunggu obat racikan.....	66
10. Data hasil kuisisioner obat jadi.....	67
11. Data hasil kuisisioner obat racikan	73
12. Perhitungan persen kepuasan	76
13. Gambar lokasi pengambilan data	77

ABSTRAK

WULANDARI, D., 2015, EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN DIMENSI WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT JADI DAN OBAT RACIKAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI IFRSI YARSIS SURAKARTA TAHUN 2014, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Pelayanan kefarmasian harus mencerminkan kualitas pelayanan farmasi yang bermutu tinggi, melalui cara pelayanan farmasi rumah sakit yang baik. Kualitas pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit dapat diketahui dari efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini dilakukan di IFRSI Yarsis Surakarta menggunakan teknik non probabilitas sampling dengan cara *purposive sampling*, dimana penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pengambilan sampel sebanyak 333 responden dan pengambilan data waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan sebanyak 333 data. Evaluasi kualitas pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan menggunakan standar pelayanan farmasi di RSI Yarsis Surakarta.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan farmasi dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi yaitu 25,94 menit \leq 30 menit dan waktu tunggu pelayanan obat racikan yaitu 46,67 menit \leq 60 menit sesuai dengan standar pelayanan farmasi RSI Yarsis Surakarta. Sedangkan untuk evaluasi pelayanan farmasi dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan memberikan rasa puas sebesar 87,83% \geq 80% sesuai dengan standar pelayanan farmasi RSI Yarsis Surakarta kepada pasien rawat jalan di IFRSI Yarsis Surakarta.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Kefarmasian, Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi dan Obat Racikan, Tingkat Kepuasan.

ABSTRACT

WULANDARI, D., 2015, EVALUATION OF QUALITY PHARMACEUTICAL SERVICES WITH THE WAIT TIME DIMENSION DRUG AND MIXED DRUG SERVICES ABOUT THE SATISFACTION OF OUTPATIENT IFRSI YARSIS SURAKARTA IN 2014, SKRIPSI, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDIUNIVERSITY, SURAKARTA.

Pharmaceutical services should reflect the quality of high quality pharmaceutical services, through pharmaceutical care how good hospital. The quality of pharmaceutical care in a hospital pharmacy can be seen from the efficiency and effectiveness of service and patient satisfaction. This study purposed to evaluate the quality of pharmaceutical services with the waiting time dimension drug and mixed drug services about the level of patient satisfaction.

This research was conducted in IFRSI Yarsis Surakarta using non-probability sampling technique with purposive sampling, where the study questionnaire by taking a sample of 333 respondents and the data of wait time drug and mixed drug services so much as 333 data. Evaluation of the pharmaceutical services with the wait time dimension drug and mixed drug to the level of outpatient satisfaction using standard pharmaceutical service in RSI Yarsis Surakarta.

Based on the results we concluded that pharmaceutical services with the wait time dimension drug that 25,94 minutes \leq 30 minutes and the wait time dimension mixed drug namely 46,67 minutes \leq 60 minutes in accordance with the standards of pharmaceutical services RSI Yarsis Surakarta. As for the evaluation of pharmaceutical services with the waiting time dimension drug and mixed drug services gives a sense of satisfaction of 87,83% \geq 80% to the outpatient IFRSI Yarsis Surakarta.

Keywords: Pharmaceutical Services, Wait Time Drug and mixed drug services, Level of Satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan manusia baik jasmani maupun rohani merupakan faktor yang paling penting diperjuangkan manusia pada jaman sekarang ini. Kesehatan dapat diartikan sebagai kondisi normal dari kehidupan manusia. Hidup sehat adalah hidup yang mengikuti hukum alam atau cara-cara ilmiah, baik dari segi fisik, kejiwaan dan lingkungan hidupnya (Pratama, 2011).

Dunia kesehatan sedang mengalami perkembangan yang pesat. Salah satu bukti perkembangan itu dapat ditunjukkan dengan semakin banyaknya sarana kesehatan, misalnya rumah sakit. Keberadaan rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang memegang peranan penting dalam menunjang kesehatan (Hastuti, 2007).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit (UURI No.44, 2009).

Tujuan pembangunan kesehatan adalah tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional, untuk itu perlu ditingkatkan upaya guna memperluas dan mendekatkan pelayanan

kesehatan kepada masyarakat dengan mutu pelayanan kesehatan yang baik (Depkes RI, 1999).

Meningkatnya pengetahuan masyarakat tentang kesehatan, maka saat ini masyarakat semakin memperhatikan mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya. Pelayanan kefarmasian harus mencerminkan kualitas pelayanan farmasi yang bermutu tinggi, melalui cara pelayanan kefarmasian rumah sakit yang baik. Peningkatan mutu adalah upaya untuk memperbaiki sistem atau prosedur dalam meningkatkan mutu pelayanan dimana setiap ada keluhan terhadap pelayanan kefarmasian baik yang berasal dari internal maupun eksternal.

Pertanyaan yang muncul adalah apakah sistem pelayanan kesehatan Indonesia sudah memadai dalam menangani masalah kesehatan Indonesia. Salah satu permasalahan yang terjadi adalah pelayanan kesehatan di instalasi farmasi rumah sakit. Untuk meningkatkan pelayanan adalah dengan meningkatkan mutu dan kualitas sumber daya, tenaga, biaya, peralatan, perlengkapan dan material serta memperbaiki metode atau penerapan teknologi yang dipergunakan dalam kegiatan pelayanan.

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 farmasi. Pelayanan kefarmasian adalah bagian yang tidak dapat terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien. Kualitas pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit dapat diketahui dari efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien.

Rumah Sakit Islam Yarsis Surakarta merupakan rumah sakit tipe B 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 bagi instalasi farmasi untuk memberikan pelayanan kefarmasian yang berkualitas bagi pasien disamping karena tingginya tuntutan pasien akan pelayanan yang memuaskan. Berdasarkan survey yang dilakukan di instalasi farmasi kepada pasien rawat jalan maupun rawat inap bahwa ada kebutuhan yang perlu ditingkatkan oleh instalasi farmasi dalam hal kecepatan dan ketepatan pelayanan resep rawat jalan maupun rawat inap, hal tersebut sangat membantu pasien untuk mendapatkan pengobatan yang cepat dan tepat sehingga pasien merasa puas. Secara universal apabila kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan resep di rawat jalan maupun rawat inap di instalasi farmasi rumah sakit tinggi maka akan terjadi peningkatan kepuasan pasien.

Salah satu metode yang sangat bermanfaat dalam mengevaluasi penerimaan pelanggan terhadap suatu program penyediaan jasa adalah dengan mengevaluasi kualitas pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Banyaknya pasien yang harus dilayani di Instalasi Farmasi menyebabkan pasien harus mengantri dalam waktu yang cukup lama dalam untuk memperoleh obat.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh:

1. Supardi dkk (2005) dengan judul “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta” memperoleh hasil bahwa pasien cukup puas terhadap kecepatan pelayanan obat, kecepatan pelayanan kasir, kelengkapan informasi obat, kelengkapan obat, kemurahan harga obat, kecukupan tempat duduk dan kenyamanan ruang tunggu.
2. Rifani dan Amalia (2008) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Resep (Studi di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya)” memperoleh hasil tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan resep tergolong tinggi di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.
3. Sutopo (2012) dengan judul “Studi Evaluasi Kepuasan Pelayanan Informasi RSUD dr. Raden Soedjati Soemodiardjo Kabupaten Grobogan Tahun 2012 ” memperoleh hasil bahwa pemberian informasi tentang biaya layanan perawatan maupun tata cara pendaftaran juga telah dilakukan secara memadai, sehingga pasien merasa puas.

Dikarenakan penelitian terdahulu belum pernah dilakukan penelitian mengenai evaluasi pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan terhadap kepuasan pasien maka peneliti tertarik untuk meneliti “Evaluasi Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Dimensi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi dan Obat Racikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Yarsis Surakarta Tahun 2014”.

B. Perumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi sesuai dengan standar pelayanan farmasi Rumah Sakit Islam Yarsis Surakarta tahun 2014?
2. Apakah pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat racikan sudah sesuai dengan standar pelayanan farmasi Rumah Sakit Islam Yarsis Surakarta tahun 2014?
3. Apakah pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan memberikan rasa puas kepada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Yarsis Surakarta tahun 2014?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi sesuai dengan standar pelayanan farmasi Rumah Sakit Islam Yarsis Surakarta tahun 2014.
2. Pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat racikan sesuai dengan standar pelayanan farmasi Rumah Sakit Islam Yarsis Surakarta tahun 2014.
3. Pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan memberikan rasa puas kepada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Yarsis Surakarta tahun 2014.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi:

1. Rumah sakit: hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai wacana atau masukan untuk instalasi farmasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian.
2. Perkembangan ilmu: hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber daya tambahan dan data perbandingan untuk penelitian selanjutnya.
3. Peneliti: penelitian ini dapat digunakan untuk menambah dan memperluas pengetahuan yang berhubungan dengan pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan terhadap kepuasan pasien.