

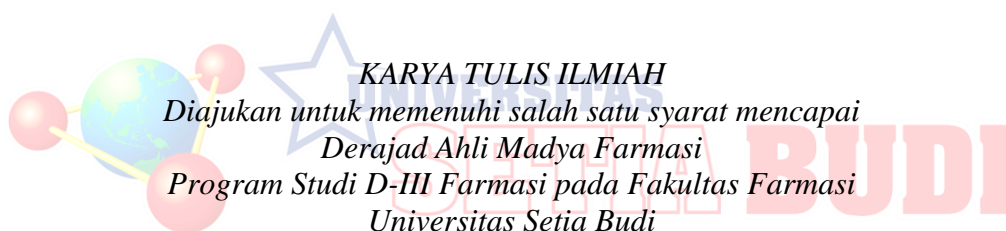
**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RSUD Ir SOEKARNO
SUKOHARJO**



**Oleh :
Rima Ferlina Erlangga
19161230B**

**FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI D-III FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2019**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RSUD Ir SOEKARNO
SUKOHARJO**



Oleh :
Rima Ferlina Erlangga
19161230B

FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI D-III FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2019

PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

Berjudul :

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RSUD Ir SOEKARNO
SUKOHARJO**

Oleh :

Rima Ferlina Erlangga
19161230B

Dipertahankan di hadapan panitia Penguji Karya Tulis Ilmiah
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : 15 Juli 2019

Pembimbing,

Avianti Eka Dewi Aditya.P.,M.Sc., Apt.

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,



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

Penguji :

- | | |
|---|---------|
| 1. Samuel Budi Harsono, M.Si., Apt. | 1. |
| 2. Reslely Harjanti, M.Sc., Apt. | 2. |
| 3. Avianti Eka Dewi Aditya P., M.Sc., Apt | 3. |
| 4. Reslely Harjanti, M.Sc., Apt. | 4. |
| 3. Avianti Eka Dewi Aditya P., M.Sc., Apt | 3. |

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar ahli madya dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

Surakarta, Juli 2019



Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“ Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri “

(QS. Ar Ra'd : 11)

“ Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya “

(QS. An Najm : 39)

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillahirobil ‘alamin sebagai rasa syukur kepada Allah SWT, kupersembahkan Karya Tulis Ilmiah ini kepada orang – orang yang kusayangi :

- ♥ Bapak dan Ibuku tercinta yang selalu mendo’akanku, memberikan motivasi, nasihat serta yang selalu menanyakan “sudah selesai belum tugas akhirnya?” setiap anaknya pulang kerumah, tidak lupa adikku tersayang yang selalu memberikan inspirasi dalam hidupku.
- ♥ Sahabat - sahabat terbaikku “Mencit Family” inggit, aninda, afinda, ahlul, fera, nadya dan arum yang selalu saling mengingatkan dan memberikan semangat satu sama lain.
- ♥ Teman – teman seperjuangan D3 Farmasi ‘16
- ♥ Almamaterku, agama, bangsa dan negara

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RSUD Ir SOEKARNO SUKOHARJO “**.

Laporan karya tulis ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan karya tulis ilmiah pada program Diploma III Farmasi untuk mencapai Derajat Ahli Madya di Universitas Setia Budi Surakarta. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari banyak pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi.
2. Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.
3. Vivin nopiyanti, M.Sc., Apt., selaku kepala Program Studi D III Farmasi Universitas Setia Budi.
4. Ganet Eko Pramukantoro, M.Si., Apt. selaku dosen pembimbing akademik
5. Avianti Eka Dewi Aditya P., M.Sc., Apt. selaku dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan bimbingan masukan selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Bapak, Ibu dan adikku tercinta yang selalu berdoa, memberikan semangat

serta dukungan kepada saya.

7. Para sahabat seperjuanganku yang selalu memberikan semangat serta dukungan kepada saya.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

Akhirnya dengan kerendahan hati penulis berharap kritik dan saran dari pembaca. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Semoga segala bantuan dan bimbingan yang diberikan mendapat balasan dari Allah SWT.

Surakarta, Juli 2019



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Rumah Sakit	6
1. Pengertian Rumah Sakit	6
2. Fungsi Rumah Sakit	7
B. Instalasi Farmasi Rumah Sakit	7
C. Pelayanan Kefarmasian	9
D. Standar Pelayanan Kefarmasian	10

E. Mutu Pelayanan Kefarmasian.....	11
F. Kepuasan Pasien.....	12
G. Landasan Teori	14
H. Keterangan Empiris	15
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Rancangan Penelitian	17
B. Populasi dan Sampel.....	18
1. Populasi	18
2. Sampel	18
C. Tempat dan Waktu Penelitian	20
D. Variabel Penelitian	20
1. Identifikasi variabel utama	20
2. Klasifikasi variabel.....	20
3. Definisi operasional variabel utama	21
E. Bahan dan Alat	22
1. Bahan.....	22
2. Alat	22
F. Instrumen Penelitian	22
G. Jalannya Penelitian	24
1. Perijinan penelitian.....	24
2. Pengambilan data	25
H. Analisis Hasil.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
1. Deskriptif Karakteristik Responden	27
2. Hasil uji validitas dan reliabilitas	29
3. Kesesuaian waktu tunggu obat jadi dan obat racikan pasien rawat jalan	30
4. Tingkat kepuasan pasien.....	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	39
A. Kesimpulan.....	39

B. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA.....	41
LAMPIRAN.....	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Skema kerja penelitian	25

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Cara pengukuran tingkat kepuasan berdasarkan skala lickert	22
Tabel 2. Kuisisioner penelitian	23
Tabel 3. Jumlah dan persentase responden berdasarkan karakteristiknya	28
Tabel 4. Hasil uji validitas kuisisioner.....	29
Tabel 5. Hasil uji reabilitas	30
Tabel 6. Rata – rata pelayanan waktu tunggu	32
Tabel 7. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan jumlah responden	34
Tabel 8. Hasil tingkat kepuasan pasien	37

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat pengantar perijinan penelitian dari kampus	44
Lampiran 2. Surat izin penelitian di RSUD Ir Soekarno Sukoharjo	45
Lampiran 3. Surat selesai penelitian	46
Lampiran 4. Kuisisioner penelitian.....	47
Lampiran 5. Data waktu tunggu pelayanan obat racikan.....	50
Lampiran 6. Data waktu tunggu pelayanan obat jadi.....	53
Lampiran 7. Hasil uji validitas dan reliabilitas	61
Lampiran 8. Data hasil tingkat kepuasan pasien	63
Lampiran 9. Data hasil kuesioner kepuasan pasien	64

INTISARI

ERLANGGA, R.F., 2019, EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RSUD IR SOEKARNO SUKOHARJO, KARYA TULIS ILMIAH, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Instalasi farmasi merupakan salah satu bagian terpenting yang ada di dalam rumah sakit, sehingga harus memberikan mutu pelayanan yang baik kepada pasien. Dengan memberikan mutu pelayanan yang baik pasien akan merasakan kepuasan tersendiri dalam dirinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi mutu pelayanan instalasi farmasi di RSUD Ir Soekarno Sukoharjo yang berkaitan dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini dilakukan di instalasi farmasi RSUD Ir Soekarno Sukoharjo menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan cara *purposive sampling*, penelitian ini menggunakan alat bantu berupa kuesioner. Pengambilan sampel pada penelitian ini sebanyak 346 responden untuk pengambilan data waktu tunggu obat racikan dan obat jadi, serta dipilih secara acak sebanyak 30 responden dari jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian untuk mengisi kuesioner. Evaluasi mutu pelayanan instalasi farmasi yang berkaitan dengan kepuasan pasien menggunakan standar yang dikeluarkan oleh keppmenkes no 129 tahun 2008.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa mutu pelayanan kefarmasian yang berkaitan dengan waktu pelayanan resep obat racikan dan obat jadi di instalasi farmasi RSUD Ir Soekarno Sukoharjo sudah memenuhi standar waktu tunggu pelayanan yaitu $56,04 \text{ menit} \leq 60 \text{ menit}$ untuk resep obat racikan dan $29,45 \text{ menit} \leq 30 \text{ menit}$ untuk resep obat jadi. Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang telah dilakukan oleh tenaga kefarmasian memberikan rasa puas sebesar $66,7\% \leq 80\%$ kurang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh keppmenkes no 129 tahun 2008.

Kata kunci : pelayanan instalasi farmasi, waktu tunggu obat, kepuasan pasien

ABSTRACT

ERLANGGA, R.F., 2018, EVALUATION OF THE LEVEL PATIENT SATISFACTION TO QUALITY SERVICE AT THE PHARMACEUTICAL INSTALLATION IN RSUD IR SOEKARNO SUKOHARJO, SCIENTIFIC PAPERS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Pharmaceutical installation is one of the most important in the hospital, so must provide good quality service to patients. With provide good quality services to patient will feel his own satisfaction in him. The study aims to evaluate the quality pharmaceutical installation services in RSUD Ir Soekarno Sukoharjo related to patient satisfaction.

This research was conductes in pharmaceutical installation RSUD Ir Soekarno Sukoharjo using non probability sampling technique with purposive sampling, where the study questionnaire. Sampling in this study of 346 respondents for data of wait time drug and mixed drug service, and randomly selected as many as 30 respondents from samples used the study obtain a questionnaire. Evaluation quality of pharmaceutical installation services is related to patient satisfaction using standards issued by the Ministry of Health No. 129 of 2008.

Based on the results of the study we concluded that pharmaceutical service quality with the wait time drug and wait time mixed drug in pharmacy installation at RSUD Ir Soekarno Sukoharjo had accordance standard service waiting time of 56,05 minutes \leq 60 minutes for mixed drug and 29,45 minutes \leq 30 minutes for waiting time drug. Evaluation the level of patient satisfaction with pharmaceutical services that have been carried out by pharmacists gave a sense of satisfaction of 66,7% \leq 80% is not accordance with the standards issued by the Minister of health number 129 of 2008.

Keywords: pharmaceutical installation services, drug waiting time, patient satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Kepmenkes, 2008). Dalam suatu rumah sakit terdapat instalasi farmasi rumah sakit. Instalasi farmasi rumah sakit (IFRS) adalah fasilitas pelayanan penunjang medis, dibawah pimpinan seorang apoteker yang memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kompeten secara professional, yang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan serta pelayanan kefarmasian, yang terdiri atas pelayanan paripurna, mencakup perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan perbekalan kesehatan/sediaan farmasi, dispensing obat berdasarkan resep bagi penderita rawat inap dan rawat jalan, pengendalian mutu dan pengendalian distribusi dan penggunaan seluruh perbekalan kesehatan di rumah sakit, serta pelayanan farmasi klinis (Siregar dan Amalia, 2004).

Mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien erat kaitannya dengan rasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau (Perry dan Patricia, 1994).

Dalam Instalasi Farmasi Rumah Sakit, seluruh tenaga kefarmasian yang ada di dalamnya harus memberikan mutu pelayanan yang baik sehingga pasien bisa merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Instalasi Farmasi tersebut. Hal ini tercantum dalam Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor:129/Menkes/SK/II/2008 bahwa standar waktu pelayanan obat jadi adalah kurang dari 30 menit, sedangkan untuk standar waktu pelayanan obat racikan adalah kurang dari 60 menit. Kemudian untuk tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian adalah lebih dari sama dengan 80 %.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya pasien akan merasa tidak puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2006).

Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Siahaan SM et.al (2018) dengan judul "*The Effect Of The Quality Of Pharmaceutical Service On Outpatient Satisfaction Of Amelia Hospital*" memperoleh hasil bahwa kualitas layanan farmasi mempengaruhi kepuasan pasien, dalam hal ini yang dimaksud dengan layanan farmasi meliputi tempat, sikap staf, kecepatan layanan, kemampuan pemberian informasi obat, serta ketersediaan obat dalam instalasi farmasi sehingga pasien tidak perlu membeli obat di apotek lain sehingga banyak pasien yang merasa puas dengan layanan instalasi farmasi yang tersedia di rumah sakit.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Karuniawati et.al (2016) dengan judul “Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Salatiga“ memperoleh hasil bahwa standar pelayanan minimal yang telah dilakukan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang dipersyaratkan oleh Kepmenkes No 129/menkes/SK/II/2008 tentang pelayanan resep baik obat jadi maupun obat racikan yaitu lama waktu tunggu obat racikan ≤ 60 menit dan obat jadi ≤ 30 menit, dan dari semua sampel yang diteliti tidak ada yang melebihi lama waktu tunggu seperti yang dipersyaratkan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, penulis merasa penting untuk melakukan analisis mutu pelayanan instalasi farmasi yang selama ini telah diberikan oleh RSUD Ir Soekarno Sukoharjo kepada pasien yang dituangkan dalam bentuk karya tulis ilmiah yang berjudul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi di RSUD Ir Soekarno Sukoharjo “.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah mutu pelayanan kefarmasian yang berkaitan dengan waktu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSUD Ir Soekarno Sukoharjo sudah sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 129 Tahun 2008?

2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang telah dilakukan oleh tenaga kerja kefarmasian yang ada di Instalasi Farmasi RSUD Ir Soekarno Sukoharjo ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui :

1. Apakah mutu pelayanan kefarmasian yang berkaitan dengan waktu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSUD Ir Soekarno Sukoharjo sudah sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 129 Tahun 2008.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang telah dilakukan oleh tenaga kerja kefarmasian yang ada di Instalasi Farmasi RSUD Ir Soekarno Sukoharjo.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi :

1. Instalasi Farmasi Rumah Sakit sebagai bahan pertimbangan pembuatan pedoman mengenai alur pelayanan resep pasien untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas kepada pasien yang berkunjung ke Instalasi Farmasi RSUD Ir Soekarno Sukoharjo.
2. Peneliti untuk bahan informasi bahwa mutu pelayanan dalam kefarmasian dan waktu dalam pengerjaan resep di instalasi farmasi merupakan faktor yang

mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instalasi farmasi tersebut.