

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian terkait dengan dimensi sarana prasarana di Instalasi Farmasi RSUD Mulia Hati Wonogiri adalah kurang puas.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian terkait dengan dimensi Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) yang diberikan di Instalasi Farmasi RSUD Mulia Hati Wonogiri adalah kurang puas.
3. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian terkait dengan dimensi kecepatan pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Mulia Hati Wonogiri adalah kurang puas.
4. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian terkait dengan dimensi ketersediaan obat di Instalasi Farmasi RSUD Mulia Hati Wonogiri adalah kurang puas.
5. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian terkait dengan dimensi keramahan petugas di Instalasi Farmasi RSUD Mulia Hati Wonogiri adalah puas.

B. Saran

Untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri, disarankan untuk menyediakan ruang konseling khusus bagi pasien yang membutuhkan untuk menjaga privasi pasien. Untuk meningkatkan kepuasan pasien pada saat memberikan informasi tentang obat maka disarankan petugas menjelaskan cara penyimpanan dan juga efek samping obat dan penjelasan lain terkait obat yang diberikan kepada pasien secara lengkap dan jelas agar tidak terjadi kesalahan pemakaian obat pada pasien.. Agar durasi pengambilan obat di farmasi lebih cepat maka disarankan untuk menambahkan tenaga kefarmasian di instalasi farmasi dan juga penambahan loket penyerahan obat agar pelayanan menjadi lebih cepat sehingga waktu tunggu dapat menjadi lebih singkat. Untuk memenuhi kebutuhan perbekalan farmasi maka instalasi farmasi perlu melakukan evaluasi tentang perencanaan pengadaan dan stok obat agar seluruh kebutuhan pasien dapat tercukupi sehingga pasien mendapatkan kebutuhan obat yang sesuai pada hari yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Arimbawa E, Suarjana K, Wijaya PG. 2014. Hubungan pelayanan kefarmasian dengan kepuasan konsumen menggunakan jasa apotik di Kota Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive* 2(2): 198-203.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Wonogiri. 2018. Tabel dinamis pendidikan tertinggi yang ditamatkan. Wonogiri: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Wonogiri. 2018. Tabel dinamis penduduk bekerja menurut lapangan usaha. Wonogiri: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Wonogiri. 2018. Tabel dinamis penduduk menurut jenis kelamin. Wonogiri: Badan Pusat Statistik.
- Kawahe M, Mandagi CKF, Kawatu PAT. 2015. Hubungan antara mutu pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teling Atas kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT* 4(4): 261-269.
- Liana L. 2009. Penggunaan MRA dengan SPSS untuk menguji pengaruh variabel moderating terhadap hubungan antara variable independen dan variabel dependen. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK* 14(2):90-97.
- [Menkes RI] 2008. Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/ 2008 tentang *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes.
- [Menkes RI] 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 72 Tahun 2016 tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes.
- [Menpan RB RI] 2017. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Kemenpan RB.
- Nurjanah I, Maramis FRR, Engkeng S. 2016. Hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. Dr. R.D.Kandou Manado. *Jurnal Farmasi Ilmiah-UNSRAT* 5(1) : 362-370.
- Prastika CE, Erviana R. 2017. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Jogja Periode Januari-Maret 2017 [Skripsi]. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

- Radito Th A. 2014. Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen* 11 (2): 1-26
- Rahman RIA, Sarnianto P, Derriawan. 2019. Pengaruh komunikasi, informasi dan edukasi (KIE); kualitas pelayanan; dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan apotek di Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Kedokteran* 6(2): 88-100.
- Riyanto A. 2015. *Pengolahan Dan Analisis Data Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sa'adah E, Hariyanto T, Rohman F. 2015. Pengaruh mutu pelayanan farmasi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan dengan cara bayar tunai. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)* 15(1): 65-76.
- Siregar CJP, Amalia L. 2004. *Farmasi Rumah Sakit: Teori dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran ECG.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yaqin AA. 2017. *Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Koesma Kabupaten Tuban* [Skripsi]. Malang: Fakultas Kedokteran dan Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Zebua M. 2018. *Pemasaran Produk Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Deepublish.

LAMPIRAN

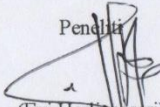
Lampiran 1. Pernyataan Penelitian

Kepada Yth.
Bapak/ Ibu Responden

Dengan hormat,

Saya Evi Herlianasari mahasiswi Universitas Setia Budi Surakarta, melakukan penelitian Karya Tulis ilmiah untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Diploma III Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri bulan Mei 2020", maka saya berharap Bapak/Ibu/Sdr bersedia memberikan jawaban terhadap kuesioner penelitian ini. Sebagai bukti kerelaan Bapak/Ibu/ Sdr diharapkan bertanda tangan pada persetujuan dibawah ini. Atas partisipasinya saya mengucapkan terima kasih.

Wonogiri,.....

Pendita

(Evi Herlianasari)

Responden

(.....)

IDENTITAS RESPONDEN

NO. RESPONDEN:⁰⁹

Umur : 40 th.

Alamat : Jl. Arjuna xIV. Klonokapto Wonogiri

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Pendidikan : SD SMP SMA/SMK

Terakhir : DIPLOMA / SARJANA

Pekerjaan : Swasta Wiraswasta Petani ASN

Lainnya, sebutkan.....

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri bulan Mei 2020

Berilah tanda (✓) pada kolom yang sesuai dengan pilihan anda.

1= SANGAT TIDAK PUAS, 2= TIDAK PUAS, 3= PUAS, 4= SANGAT PUAS

No	Pelayanan Kefarmasian	Tingkat Kepuasan			
		1	2	3	4
SARANA PRASARANA					
1	Kemudahan menjangkau ruang Instalasi Farmasi			✓	
2	Ruang tunggu bersih dan nyaman			✓	
3	Tersedia ruang khusus konseling obat		✓		
KOMUNIKASI, INFORMASI, DAN EDUKASI (KIE)					
4	Petugas menjelaskan indikasi/ kegunaan obat				✓
5	Petugas menjelaskan cara pemakaian obat yang benar				✓
6	Petugas menjelaskan efek samping obat		✓		
7.	Petugas menjelaskan cara penyimpanan obat			✓	
8	Pasien mengerti penjelasan yang diberikan petugas			✓	
KECEPATAN PELAYANAN					
9	Pasien menerima obat dalam waktu yang wajar				✓
10	Lama waktu tunggu sesuai dengan jenis obat yang diresepkan (non racikan 30 menit, racikan 60 menit).				✓
KETERSEDIAAN OBAT					
11	Jumlah obat mencukupi			✓	
12	Obat dan alkes yang diresepkan tersedia			✓	
13	Aturan pakai yang tertera pada etiket jelas				✓
14	Kondisi fisik dan kualitas obat baik				✓
KERAMAHAN PETUGAS					
15	Petugas bersikap santun dan ramah				✓
16	Petugas tanggap dengan apa yang dibutuhkan pasien				✓
17	Petugas bersedia menjawab pertanyaan yang diberikan pasien				✓

Sumber: Sa'adah E, Hariyanto T, Rohman F 2015. (telah dimodifikasi)

Lampiran 3. Karakteristik 100 Responden

Karakteristik Responden			
Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
P	55	SMA/SMK	SWASTA
P	48	SMA/SMK	WIRASWASTA
L	43	SMA/SMK	SWASTA
P	24	DIPLOMA/SARJANA	ASN
P	26	DIPLOMA/SARJANA	ASN
P	30	DIPLOMA/SARJANA	ASN
L	30	DIPLOMA/SARJANA	ASN
P	37	SMA/SMK	SWASTA
P	40	SMA/SMK	SWASTA
P	38	DIPLOMA/SARJANA	SWASTA
P	24	DIPLOMA/SARJANA	ASN
L	25	DIPLOMA/SARJANA	SWASTA
P	33	SMA/SMK	SWASTA
L	32	SMA/SMK	WIRASWASTA
L	52	SMP	PETANI
L	50	SMA/SMK	SWASTA
L	32	SMA/SMK	SWASTA
P	30	SMA/SMK	SWASTA
P	23	DIPLOMA/SARJANA	SWASTA
P	26	DIPLOMA/SARJANA	SWASTA
P	56	DIPLOMA/SARJANA	ASN
L	29	SMA/SMK	SWASTA
P	35	SMA/SMK	LAINNYA
P	54	SMA/SMK	SWASTA
L	27	SMA/SMK	SWASTA
P	42	DIPLOMA/SARJANA	WIRASWASTA
P	28	SMA/SMK	SWASTA
P	27	DIPLOMA/SARJANA	SWASTA
P	30	SMA/SMK	SWASTA
L	58	SMP	PETANI

L	46	SMP	PETANI
P	54	SD	PETANI
L	59	SD	PETANI
P	19	SMA/SMK	LAINNYA
P	32	SMA/SMK	WIRASWASTA
P	32	SMA/SMK	LAINNYA
P	47	SMA/SMK	WIRASWASTA
L	38	DIPLOMA/SARJANA	SWASTA
P	35	DIPLOMA/SARJANA	ASN
P	38	SMP	PETANI
P	31	SMA/SMK	LAINNYA
P	51	SMP	PETANI
P	32	DIPLOMA/SARJANA	SWASTA
P	23	DIPLOMA/SARJANA	ASN
L	37	SMA/SMK	PETANI
L	53	SMP	PETANI
P	24	DIPLOMA/SARJANA	LAINNYA
P	51	SMA/SMK	WIRASWASTA
L	45	SD	PETANI
P	41	DIPLOMA/SARJANA	ASN
L	38	SMP	PETANI
P	59	SMP	PETANI
L	59	SMP	PETANI
L	45	SMA/SMK	WIRASWASTA
P	27	SMA/SMK	LAINNYA
P	40	SMA/SMK	SWASTA
P	35	SMA/SMK	SWASTA
P	35	SMA/SMK	SWASTA
L	51	SMP	PETANI
P	35	SMA/SMK	WIRASWASTA
P	37	DIPLOMA/SARJANA	WIRASWASTA
L	30	SMP	PETANI
P	39	SMA/SMK	SWASTA
P	27	SMP	PETANI
P	20	SMA/SMK	LAINNYA
P	22	SMA/SMK	SWASTA

P	35	SMP	LAINNYA
L	55	SMP	SWASTA
L	49	SD	PETANI
P	24	SMA/SMK	LAINNYA
P	40	SMA/SMK	PETANI
P	29	SMP	WIRASWASTA
L	50	SMP	PETANI
P	35	SMA/SMK	SWASTA
P	55	SMP	LAINNYA
L	51	SD	SWASTA
L	46	SMP	WIRASWASTA
P	23	SMA/SMK	LAINNYA
P	38	SMP	WIRASWASTA
P	41	SMP	LAINNYA
P	37	SMA/SMK	LAINNYA
P	28	SMA/SMK	SWASTA
L	55	SD	PETANI
P	32	SMA/SMK	LAINNYA
P	56	SMP	PETANI
P	47	SMA/SMK	PETANI
L	38	SMP	LAINNYA
P	35	SMA/SMK	WIRASWASTA
P	35	DIPLOMA/SARJANA	SWASTA
P	38	DIPLOMA/SARJANA	ASN
L	31	SMA/SMK	SWASTA
P	27	SMA/SMK	LAINNYA
P	47	SMP	LAINNYA
L	27	SMA/SMK	SWASTA
L	35	SMA/SMK	PETANI
P	47	SMP	LAINNYA
P	49	SD	LAINNYA
P	41	SMP	PETANI
P	19	SMA/SMK	LAINNYA
L	49	SMP	PETANI

Lampiran 4. Data Induk Penelitian 100 Responden

No. Urut Responden	Nilai Unsur Pelayanan																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
6	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	2	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
10	4	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
11	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
12	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
14	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
15	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
16	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
18	4	2	1	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
19	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
20	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
22	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
23	3	3	1	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
24	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4
28	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

29	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
30	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
31	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
35	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
36	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	2	3	3	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
40	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
41	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	2	2	3	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
47	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3
48	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
52	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3
53	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
56	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
57	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	3
58	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
60	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

62	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	
65	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	
66	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
70	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
72	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	3	3	
73	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	
74	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	1	2	
75	3	3	1	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
76	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
79	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	
80	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	
81	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
83	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
84	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
85	4	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
86	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
88	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
89	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
90	4	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
91	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
92	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
93	4	2	1	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
94	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	

95	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
97	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3
Total masing-masing unsur pelayanan	318	322	248	310	326	255	252	312	282	288	294	297	310	316	314	310	317
Nilai unsur pelayanan	3,18	3,22	2,48	3,10	3,26	2,55	2,52	3,12	2,82	2,88	2,94	2,97	3,10	3,16	3,14	3,10	3,17
Total jumlah nilai unsur pelayanan	888			1455						570		1217				941	
NRR masing-masing dimensi	0.33			0.20						0.50		0.25				0.33	
Indeks kepuasan	2.93			2.91						2.85		3.04				3.14	
Nilai konversi	73,25			72.75						71.25		76.06				78.42	
Kinerja pelayanan	Kurang Baik			Kurang Baik						Kurang Baik		Kurang Baik				Baik	
Persepsi	Kurang Puas			Kurang Puas						Kurang Puas		Kurang Puas				Puas	

Lampiran 5. Data Penelitian Pendahuluan 30 Responden

Nomer Responden	Nilai Unsur Pelayanan																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
6	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
7	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3
8	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
9	3	4	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4
10	3	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4
11	2	4	2	4	4	2	2	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3
12	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
13	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
14	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
15	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
18	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	4	2	4	4	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3
22	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3
24	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	2	4	2	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
28	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
29	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
30	2	4	2	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3

Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas 30 Responden

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,915	17

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	47,8333	28,971	,598	,910
X1.2	47,1333	27,637	,722	,906
X1.3	47,8333	28,971	,598	,910
X2.1	47,1333	27,637	,722	,906
X2.2	47,0333	29,620	,644	,909
X2.3	47,8000	29,200	,497	,914
X2.4	47,8333	28,971	,598	,910
X2.5	47,2667	31,099	,497	,913
X3.1	47,2667	28,616	,681	,908
X3.2	47,8000	29,200	,497	,914
X4.1	47,2667	29,926	,524	,912
X4.2	47,0333	29,620	,644	,909
X4.3	47,1667	28,764	,726	,907
X4.4	47,0667	29,306	,748	,907
X5.1	47,0333	30,102	,541	,912
X5.2	47,1333	30,740	,498	,913
X3.3	47,1667	30,833	,527	,913

Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas 100 Responden

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,874	17

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	47,5700	25,056	,289	,876
X1.2	47,5300	24,757	,413	,870
X1.3	48,2300	25,492	,189	,881
X2.1	47,6500	22,694	,631	,861
X2.2	47,4900	23,667	,687	,860
X2.3	48,2000	24,061	,441	,870
X2.4	48,2300	23,936	,480	,868
X2.5	47,6300	24,639	,575	,865
X3.1	47,9300	23,379	,548	,865
X3.2	47,8700	23,730	,441	,870
X4.1	47,8100	23,630	,597	,863
X4.2	47,7800	23,971	,492	,867
X4.3	47,6500	24,189	,569	,865
X4.4	47,5900	24,527	,634	,864
X5.1	47,6100	23,069	,612	,862
X5.2	47,6500	24,129	,617	,863
X5.3	47,5800	24,529	,617	,864

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
50,7500	26,977	5,19397	17

Lampiran 8. Nilai-Nilai r Product Moment

TABEL NILAI r PRODUCT MOMENT

n.	Taraf Signifikansi		n.	Taraf Signifikansi		n.	Taraf Signifikansi	
	0,05	0,01		0,05	0,01		0,05	0,01
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	100	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber: Riyanto A 2015 (Pengolahan dan Analisis Data Kesehatan)

Lampiran 9. Perhitungan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Masing-Masing Dimensi Pelayanan Kefarmasian

A. Dimensi Sarana Prasarana

a. Mencari Nilai Penimbang

Dimensi sarana prasarana memiliki 3 (tiga) unsur pelayanan maka nilai penimbangnya adalah $1/3 = 0,33$

b. Mencari Nilai Indeks Kepuasan

Indeks kepuasan pasien terhadap kinerja dimensi sarana prasarana dapat diketahui melalui total nilai rata-rata tertimbang (NRR tertimbang) 3 unsur pelayanannya yaitu:

$$\begin{aligned} \text{Indeks Kepuasan} &= \frac{\text{Total nilai 3 unsur pelayanan}}{\text{Jumlah responden (n)}} \times \text{Nilai penimbang} \\ &= \frac{318 + 322 + 248}{100} \times 0,33 \\ &= \mathbf{2,93} \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi maka nilai indeks kepuasan dikonversikan dikalikan dengan 25 yaitu: $2,93 \times 25 = 73,25$

Nilai tersebut masuk pada interval 65,00 – 76,60 pada tabel dibawah ini sehingga kinerja pelayanan adalah **kurang baik** dan persepsi terhadap kepuasan pasien adalah **kurang puas**.

Tabel 2. Nilai persepsi, nilai interval IKM, nilai interval konversi IKM, mutu pelayanan, kinerja pelayanan, Persepsi

Nilai persepsi	Nilai interval	Nilai interval konversi	Mutu pelayanan	Kinerja pelayanan	Persepsi
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik	Tidak Puas
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik	Kurang Puas
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik	Puas
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik	Sangat puas

Sumber: Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

Lampiran 10. Surat Ijin Penelitian



Surakarta, 9 Januari 2020

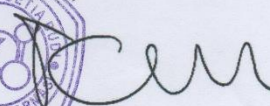
Nomor : 29/H6-04/09.01.2020
Hal : Permohonan Ijin Pengambilan Data
Kepada : Yth. **Direktur RSU Mulia Hati Wonogiri**
Jl. RM Said, Pancuran, Kaliancar, Kec. Selogiri
Kab. Wonogiri 57652

Diberitahukan dengan hormat, bahwa dalam rangkaian kurikulum pada Program Studi D3 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, mahasiswa tingkat akhir wajib mengadakan penelitian guna menunjang penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI).

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mengajukan permohonan kiranya mahasiswa kami dapat di perkenankan untuk memperoleh data / pengambilan data di Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin untuk Penelitian/Studi Pendahuluan sebagai penunjang penelitian tersebut diatas, dengan prosedur mengikuti kebijaksanaan yang ada bagi mahasiswa kami :




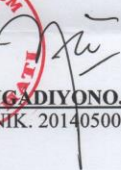
Nama : Evi Herlianasari
NIM : RPL 03190073B
Judul KTI : **"Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSU Mulia Hati Wonogiri"**

Demikian permohonan ini kami buat, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Dekan,

Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt.
NIS : 01200409162098

Tembusan :
1 Arsip

**Lampiran 11. Surat Persetujuan Penelitian di Rumah Sakit Umum Mulia Hati
Wonogiri**

	RUMAH SAKIT UMUM MULIA HATI WONOGIRI	
Jl. R.M. Said No. 08, Brumbung, Kaliancar, Selogiri, Wonogiri, 57652 Telp. (0273) 5329700 - 082 223 300 800, Fax : (0273) 5329552 E-mail : rumahsakitmuliahati@yahoo.co.id		
		Wonogiri, 16 Januari 2020
Nomor	: 051 / RSUMHi / I / 2020	
Lampiran	: -	
Perihal	: Izin Pengambilan Data	
Kepada Yth . Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi di Surakarta		
Dengan Hormat,		
Sehubungan dengan surat Nomor: 029/H6-04/09.01.2020 tentang Permohonan Ijin Pengambilan Data oleh mahasiswa :		
Nama`	: Evi Herlianasari	
NIM	: RPL 03190073B	
Program Studi	: D3 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi	
Judul KTI	: Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSU Mulia Hati Wonogiri	
Menerangkan bahwa RSU Mulia Hati Wonogiri <i>Menyetujui</i> mahasiswa tersebut untuk melakukan Pengambilan data di RSU Mulia Hati Wonogiri yang akan digunakan sebagai bahan penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.		
Demikian surat ini agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.		
DIREKTUR RSU MULIA HATI WONOGIRI		
  dr. NGADIYONO, MPH NIK. 2014050066		

Lampiran 12. Dokumentasi Peneliti Melakukan Wawancara dengan Responden



Lampiran 13. Dokumentasi Petugas Menyerahkan Obat dan Memberi Informasi tentang Obat kepada Pasien



Lampiran 14. Dokumentasi Ruang Instalasi Farmasi dan Ruang Tunggu Pelayanan

