

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT UMUM MULIA HATI WONOGIRI BULAN MEI 2020**



Oleh:

Evi Herlianasari

RPL03190073B

**FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI D-III FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2020**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT UMUM MULIA HATI WONOGIRI BULAN MEI 2020**



Oleh:

Evi Herlianasari

RPL03190073B

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

2020

PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

berjudul

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT UMUM MULIA HATI WONOGIRI BULAN MEI 2020**

Oleh:

Evi Herlianasari

RPL03190073B

Dipertahankan di hadapan panitia Penguji Karya Tulis Ilmiah

Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi

Pada tanggal: 07 Agustus 2020

Mengetahui

Fakultas Farmasi

Universitas Setia Budi

Lekan,

Pembimbing,



apt. Yane Dila Keswara, M.Sc.




Prof. Dr. apt. R.A. Oetari, S.U., M.M., M.Sc.

Penguji:

1. Dr. apt. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si.



2. Lukito Mindi Cahyo, SKG., M.P.H.



3. apt. Yane Dila Keswara, M.Sc.



PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar DIII Farmasi disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam pustaka.

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

Surakarta, 29 Juli 2020



Evi Herlianasari

PERSEMBAHAN

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al Insyirah:5)

“Ilmu itu bukan yang di hafal tetapi yang memberi manfaat.”

(Imam Syafi’i)

“Kesabaran itu pasti mengalahkan hari yang terberat sekalipun,

hanya yang kurang bersyukur yang kalah,

hanya yang kurang mengerti yang putus asa.”

(Akai Enoch)

Dengan kerendahan hati,

Kupersembahkan karya ini sebagai rasa terima kasih dan cinta yang mendalam

kepada

orang tua, suami, dan anakku, seluruh keluargaku

sahabat, teman sejawat dan almamater tersayang

yang selalu mendukungku

Sahabat IFRS Mhi dan seluruh keluarga besar RSU Mulia Hati Wonogiri

KATA PENGANTAR

Puji Syukur *Alhamdulillah*, Karya Tulis Ilmiah berjudul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri Bulan Mei 2020” dapat peneliti selesaikan. Karya Tulis Ilmiah disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai Derajat Ahli Madya Farmasi Program Studi D-III Farmasi pada Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

Peneliti menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, dukungan dan bimbingan berbagai pihak, maka peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA., Rector Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. apt. R.A. Oetari, S.U., M.M., M.Sc., Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Dr. apt. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si., Ketua Jurusan Program Studi D-III Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
4. apt. Yane Dila Keswara, M.Sc., dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan bimbingan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Seluruh dosen dan staf Universitas Setia Budi Surakarta., yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada peneliti.
6. dr. Ngadiyono, MPH., Direktur Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri yang telah memberikan ijin penelitian di Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri.
7. Tenaga kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri yang telah berkenan menjadi responden pada penelitian ini.
9. Semua pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak disebutkan satu persatu.

Akhirnya peneliti berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca khususnya tentang mutu pelayanan kefarmasian dan menambah perbendaharaan ilmu kefarmasian. Peneliti menerima kritik dan saran dari pembaca guna penyempurnaan penulisan Karya Tulis ilmiah ini.

Surakarta, 29 Juli 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Evi Herlianasari', written in a cursive style.

Evi Herlianasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRAK	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.....	5
A. Rumah Sakit	5
1. Pengertian rumah sakit	5
2. Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri.....	5
B. Instalasi Farmasi	7
1. Pengertian instalasi farmasi	7
2. Pelayanan kefarmasian	7
3. Sarana dan peralatan farmasi	8
C. Kepuasan	9
1. Pengertian kepuasan pasien	9
2. Mengukur kepuasan pelanggan.....	10
D. Dimensi Pelayanan Kefarmasian terkait Pengkajian Kepuasan Pasien	10
1. Sarana prasarana	10
2. Komunikasi, informasi dan edukasi (KIE)	11

3. Kecepatan pelayanan.....	11
4. Ketersediaan obat	11
5. Keramahan petugas	12
E. Landasan Teori	12
F. Keterangan Empiris	13
G. Kerangka Pikir.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
A. Populasi dan Sampel.....	15
1. Populasi	15
2. Sampel	15
B. Variabel Penelitian.....	17
1. Identifikasi variabel.....	17
2. Klasifikasi variabel.....	17
3. Definisi operasional variabel	17
C. Bahan dan Alat	19
1. Bahan.....	19
2. Alat	19
D. Jalannya Penelitian	19
E. Analisis Hasil	20
1. Uji instrumen	20
2. Pengukuran tingkat kepuasan dengan perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24
A. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	24
B. Karakteristik Responden	26
1. Jenis Kelamin Responden.....	26
2. Usia Responden.....	27
3. Pendidikan Responden	28
4. Pekerjaan Responden	28
C. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri	30

1. Dimensi Sarana Prasarana	30
2. Dimensi Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE)	31
3. Dimensi Kecepatan Pelayanan.....	32
4. Dimensi Ketersediaan Obat	33
5. Dimensi Keramahan Petugas	34
D. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Mulia Hati Wonogiri.....	36
1. Dimensi Sarana Prasarana	37
2. Dimensi Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE)	38
3. Dimensi Kecepatan Pelayanan.....	38
4. Dimensi Ketersediaan Obat	38
5. Dimensi Keramahan Petugas	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	40
A. Kesimpulan.....	40
B. Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	44

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka konsep penelitian	14
2. Alur Penelitian	20

DAFTAR TABEL

1. Nilai persepsi, nilai interval IKM, nilai interval konversi IKM, mutu pelayanan, kinerja pelayanan, Persepsi.....	23
2. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner pada N=30.....	24
3. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner pada N=100.....	25
4. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin (N=100).....	26
5. Distribusi responden berdasarkan usia (N=100).....	27
6. Distribusi responden berdasarkan pendidikan (N=100).....	28
7. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan (N=100).....	29
8. Interpretasi indeks kepuasan pasien terhadap unsur sarana prasarana.....	31
9. Interpretasi indeks kepuasan pasien terhadap unsur KIE.....	32
10. Interpretasi indeks kepuasan pasien terhadap kecepatan pelayanan.....	33
11. Interpretasi indeks kepuasan pasien terhadap unsur ketersediaan obat.....	34
12. Interpretasi indeks kepuasan pasien terhadap unsur keramahan petugas.....	35
13. Nilai indeks kepuasan pasien berdasar dimensi dan unsur-unsurnya dan persepsi kepuasan pasien.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pernyataan Penelitian	44
2. Kuesioner Penelitian	45
3. Karakteristik Responden	46
4. Data Induk Penelitian	49
5. Data Penelitian Pendahuluan 30 Respondeen	53
6. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas pada 30 Responden	54
7. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas pada 100 Responden.....	55
8. Nilai-Nilai r Product Moment.....	56
9. Perhitungan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Masing-Masing Dimensi Pelayanan Kefarmasian	57
10. Surat Ijin Penelitian.....	58
11. Surat Persetujuan Penelitian di Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri ..	59
12. Dokumentasi Peneliti Melakukan Wawancara dengan Responden.....	60
13. Dokumentasi Petugas Menyerahkan dan Memberi Informasi tentang Obat kepada Pasien	61
14. Dokumentasi Ruang Instalasi Farmasi dan Ruang Tunggu Pelayanan.....	62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kefarmasian yang ada di rumah sakit merupakan hal yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu, terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Standar pelayanan kefarmasian merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Penyelenggaraan standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien, dan standar prosedur operasional (Kemenkes 2016).

Pengendalian mutu pelayanan kefarmasian dilakukan melalui kegiatan monitoring dan evaluasi. Evaluasi mutu pelayanan merupakan proses pengukuran, penilaian atas semua kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit secara berkala. Kualitas pelayanan meliputi teknis pelayanan, proses pelayanan, tata cara atau standar prosedur operasional dan juga waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan. Evaluasi dapat dilakukan dengan cara *audit* (pengawasan), *review* (penilaian), *survei* dan *observasi*. Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai salah satu faktor untuk mengevaluasi kepuasan pasien.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan harapan (*expectation*) dengan fakta pelayanan yang diterimanya (*perceived performance*) atau dengan kata lain kepuasan adalah perbandingan antara kenyataan yang diterima dengan harapan (Zebua 2018). Kepuasan pasien dalam menilai mutu pelayanan yang baik merupakan ukuran penting yang mendasar bagi penilaian suksesnya pemberi pelayanan dalam memberikan layanan, karena pasien memiliki wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki.

Kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian dapat dilihat dengan mengevaluasi berbagai indikator, antara lain kepuasan pasien terhadap sarana prasarana instalasi farmasi, kepuasan terhadap Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE), kecepatan pelayanan obat, ketersediaan obat serta keramahan petugas farmasi. Penelitian yang dilakukan oleh Kawahe *et al.* (2015) membuktikan bahwa terdapat hubungan antara bukti langsung pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien. Terdapat pengaruh positif yang cukup signifikan antara kualitas pelayanan dan juga fasilitas atau sarana prasarana terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan dan juga sarana prasarana yang diberikan kepada pasien maka kepuasan pasien akan semakin tinggi (Radito 2014).

Untuk melakukan pelayanan yang prima, instalasi farmasi harus dapat mengoptimalkan waktu tunggu pelayanan resep, baik untuk resep non racikan ataupun resep racikan, karena berdasarkan penelitian yang salah satunya dilakukan Nurjanah *et al.* (2016) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien. Menurut standar pelayanan minimal rumah sakit yang diatur dalam Kepmenkes 129 tahun 2008 menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tidak lebih dari 30 menit dan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tidak lebih dari 60 menit. Namun beberapa unit penyelenggara pelayanan biasanya memiliki standar masing-masing dalam target kecepatan pelayanan dengan tujuan tercapainya kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pengamatan, pemasaran pelayanan kesehatan sudah berjalan baik sesuai harapan pasien dan keluarga apabila SDM (sumber daya manusia) pelayanan mewujudkan keramahmatan dalam hal sopan santun, tutur kata yang baik, rendah hati, komunikasi baik, lemah lembut, dan menghormati pasien (Zebua 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Sa'adah *et al.* (2015) menyimpulkan bahwa keramahan petugas berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Selain sikap petugas, ketersediaan obat yang lengkap sehingga dapat melayani kebutuhan pasien terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan konsumen atau pasien di instalasi farmasi (Arimbawa *et al.* 2014; Sa'adah *et al.* 2015)

Berdasarkan uraian di atas membuktikan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dipengaruhi oleh sarana prasarana instalasi farmasi, Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) yang dilakukan kepada pasien, kecepatan dalam pelayanan, ketersediaan obat dan juga keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di instalasi farmasi. Karena penelitian tentang kepuasan pasien terkait beberapa hal tersebut belum pernah dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri maka penelitian ini akan dilakukan di tempat tersebut.

Peneliti melakukan pengamatan secara langsung di Instalasi Farmasi RSUD Mulia Hati Wonogiri dan menemukan beberapa permasalahan, diantaranya terkait sarana prasarana, loket pemberian edukasi yang terbatas sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama karena hanya dapat dilakukan pemberian obat oleh satu petugas saja. Pemberian KIE juga kurang maksimal karena pada jam-jam tertentu jadwal poliklinik rawat jalan dokter spesialis adalah bersamaan sehingga terlalu banyak pasien yang membutuhkan pelayanan di instalasi farmasi. Ketersediaan obat yang kurang memadai sehingga terdapat beberapa resep yang belum terlayani pada hari yang sama. Maka dengan penelitian ini diharapkan dapat mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Mulia Hati Wonogiri.

B. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang maka diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian terkait dengan sarana prasarana di Instalasi Farmasi RSUD Mulia Hati Wonogiri?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian terkait dengan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) yang diberikan di Instalasi Farmasi RSUD Mulia Hati Wonogiri?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian terkait dengan kecepatan pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Mulia Hati Wonogiri?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian terkait dengan ketersediaan obat di Instalasi Farmasi RSUD Mulia Hati Wonogiri?

5. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian terkait dengan keramahan petugas di Instalasi Farmasi RSUD Mulia Hati Wonogiri?

C. Tujuan Penelitian

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

D. Kegunaan Penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi manajemen rumah sakit tentang kepuasan pasien terkait dengan pelayanan kefarmasian yang ada di Instalasi Farmasi RSUD Mulia Hati Wonogiri khususnya dalam hal sarana prasarana, KIE, kecepatan pelayanan, ketersediaan obat, dan juga keramahan petugas. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan evaluasi agar pelayanan kefarmasian di RSUD Mulia Hati Wonogiri menjadi lebih baik.

Bagi penulis, penelitian ini dijadikan sebagai bahan pembelajaran, pengalaman menganalisis masalah dalam lingkup nyata penerapan di rumah sakit mengenai mutu pelayanan terutama di instalasi farmasi, dan diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

Bagi perkembangan ilmu pengetahuan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan bukti ilmiah untuk kajian ilmu dan juga dapat dijadikan sumber data tambahan atau perbandingan untuk melakukan penelitian selanjutnya yang lebih baik.