

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI
FARMASI RSU PERMATA BLORA PERIODE MARET 2017**



Oleh :

DESY ANGGRAENI PUTRI

17141017B

FAKULTAS FARMASI

PROGRAM STUDI D-III FARMASI

UNIVERSITAS SETIA BUDI

SURAKARTA

2017

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI
FARMASI RSU PERMATA BLORA PERIODE MARET 2017**



Oleh:

Desy Anggraeni Putri

17141017B

PROGRAM STUDI D-III FARMASI

FAKULTAS FARMASI

UNIVERSITAS SETIA BUDI

SURAKARTA

2017

PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

Berjudul

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI
FARMASI RSU PERMATA BLORA PERIODE MARET 2017**

Oleh :

Desy Anggraeni Putri

17141017B

Dipertahankan dihadapan Panitia Karya Tulis Ilmiah
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada Tanggal 20 Juni 2017

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,

Pembimbing,




Yane Dila Keswara, M.Sc., Apt





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

Penguji :

1. Sunarti, M.Sc., Apt
2. Siti Aisyah, M.Sc., Apt
3. Yane Dila Keswara, M.Sc., Apt

1. 

2. 

3. 

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa karya tulis ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Penguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya 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, Juni 2017

Penulis



Desy Anggraeni Putri

PERSEMBAHAN

Ya Rabb-ku, anugerahkanlah aku ilham untuk tetap bersyukur nikmat-Mu yang telah Engkau anugerahkan kepadaku dan kepada orang tuaku dan agar aku selalu mengerjakan amal shalih yang Engkau ridhai; dan masukkanlah aku dengan rahmat-Mu kedalam golongan hamba-hamba-Mu yang shalih.

(QS. An-Naml : 19)

Kupersembahkan karyaku ini untuk :

Rabb-Ku
Pembimbingku
Kedua Orang Tuaku
Kakak ku
Kekasihku
Sahabat-sahabatku
Dan Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayahNya sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Permata Blora Periode Maret 2017”**. Karya tulis ilmiah ini diajukan guna memenuhi syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Farmasi(Amd. Farm) dalam ilmu kefarmasian Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis 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 Ketua Program Studi D-III Farmasi Universitas Setia Budi.
4. Yane Dila Keswara, M.Sc.,Apt., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, pemikiran, dan saran dalam pembimbing serta mengarahkan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Segenap dosen - dosen pengajar Program Studi D-III Farmasi yang telah membagikan ilmu yang berguna untuk penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Ibu dan Bapak penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan masukan untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
7. Bapak, ibu, adek, kakak, kakek, nenek dan semua pasien di Rumah Sakit Umum Permata Blora.
8. Seluruh staf perpustakaan pusat, yang telah memberikan pelayanan yang baik, sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam pencarian literatur.
9. Orang tua dan keluarga untuk semua dukungan dan doa kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun dan semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca untuk menambah pengetahuan dan pengembangan wawasan.

Surakarta, 20 Juni 2017

Penulis

INTISARI

PUTRI, DA. 2017, EVALUASI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSU PERMATA BLORA PERIODE MARET 2017, KARYA TULIS ILMIAH, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Sistem pelayanan kesehatan yang di Indonesia berpotensi menyebabkan perbedaan antara harapan konsumen. Kepuasan pasien adalah hal yang mendasar untuk dapat sukses memenangkan persaingan dalam tingkat persaingan pasar yang ketat. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan dilihat dari dimensi *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *empathy*.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang didukung dengan instrument penelitian berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang mengambil obat di IFRS RSU Permata Blora pada bulan Maret 2017. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden, teknik pengambilan sampel ditentukan dengan *Purposive Sampling*. Hasil penelitian dilakukan dengan metode Skala *Likert*.

Hasil dari penelitian kuesioner yang diuji secara validitas dan reliabilitas menunjukkan hasil yang valid dan reliable. Persentase rata-rata komponen pelayanan dimensi *Reliability* adalah 99,44%, *Responsiveness* 94,53%, *Assurance* 97,94%, *Empathy* 98,46%, dan *Tangible* 99,44%. Kelima dimensi tersebut bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Permata Blora. Meskipun kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Permata Blora belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanannya masih tergolong memuaskan.

Kata kunci : Kepuasan, kualitas pelayanan, harapan dan persepsi, RSU Permata Blora

ABSTRACT

PUTRI , DA. 2017, EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION PATIENTS IN PHARMACEUTICAL INSTALLATION OF PERMATA BLORA PERIOD MARCH 2017, SCIENTIFIC WRITING, PHARMACEUTICAL FACULTY, UNIVERSITY SETIA BUDI, SURAKARTA.

The health care system in Indonesia has the potential to cause the difference between consumer expectations. Patient satisfaction is fundamental to successfully winning the competition in the level of intense market competition. The purpose of this research it to know the level of outpatient satisfaction seen from *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty* and *reliability* dimation.

This research is a quantitative descriptive research supported by research instrument in the form of questionnaire. The population in this study were all outpatients who took the drug at IFRS Permata Blora Hospital in March 2017. The sample used in this study was 100 respondents, the sampling technique was determined by Purposive Sampling. The result of this research is Likert Scale.

The results of the questionnaires tested with validity and reliability showed valid and reliable results. The average percentage of service component of *Reliability* dimension was 99.44%, *Responsiveness* 94.53%, *Assurance* 97.94%, *Emphaty* 98.46%, and *Tangibles* 99.44%. These five dimensions jointly give influence to patient satisfaction of Permata Blora Public Hospital. Although the quality of service provided by Permata Blora Public Hospital has not fully fulfilled the patient's expectation but the service is still quite satisfactory.

Keywords: Satisfaction, service quality, expectation and perception, Permata Blora Public Hospital

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. RSUD Permana Blora	7
1. Definisi	7
2. Sejarah	7
3. Visi	8
4. Misi	8
5. Moto	8
6. Falsafah	8
7. Tugas dan Tujuan	9
B. Instalasi farmasi Rumah Sakit	9
1. Tujuan dan Fungsi IFRS	10
2. Lingkup IFRS	12
3. Standar Minimal IFRS	12

C.	Kualitas Pelayanan	14
1.	Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.	Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan	15
D.	Kepuasan Konsumen	17
E.	Landasan Teori	20
F.	Kerangka Pikir Penelitian	22
G.	Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN.....		25
A.	Rancangan Penelitian	25
B.	Populasi dan Sampel	26
1.	Populasi	26
2.	Sampel.....	26
C.	Tempat dan Waktu Penelitian	28
D.	Subjek Penelitian.....	28
E.	Teknik Sampling	28
F.	Variabel Penelitian	
1.	Identifikasi Variabel	28
1.1	Variabel Utama	28
1.2	Variabel Bebas	28
1.3	Variabel Tergantung	29
2.	Definisi Operasional Variabel Utama	29
G.	Teknik Pengambilan Data	30
H.	Teknik Analisa Data	31
1.	Uji Validitas	31
2.	Uji Reabilitas	31
3.	Analisa Data	31
I.	Jalannya Penelitian	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		34
A.	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	34
1.	Hasil Uji Validitas	34
2.	Hasil Uji Reabilitas	35
B.	Gambaran Umum Objek Penelitian dan Data Deskriptif	35
1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	36
3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Usia	36
4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	37
C.	Analisa Gap.....	37
1.	Rata- rata Komponen Penilaian Dimensi <i>Responsiveness</i>	38
2.	Rata- rata Komponen Penilaian Dimensi <i>Reliability</i>	40
3.	Rata- rata Komponen Penilaian Dimensi <i>Assurance</i>	41
4.	Rata- rata Komponen Penilaian Dimensi <i>Emphaty</i>	42

5. Rata- rata Komponen Penilaian Dimensi <i>Tangible</i>	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Konsep Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	23
2. Skema Kerja Penelitian	33

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Kategori dan nilai Berdasarkan Skala Likert	30
2. Persentase dan Kategori Kepuasan	32
3. Hasil uji validitas kuisisioner pasien rawat jalan di IFRS RSUD Permata Blora	34
4. Reliabilitas Cronbach's Alpha	35
5. Persentase Pasien Rawat Jalan di IFRS RSUD Permata Blora periode Maret 2017 berdasarkan jenis kelamin	36
6. Persentase Pasien Rawat Jalan di IFRS RSUD Permata Blora periode Maret 2017 berdasarkan pendidikan	36
7. Persentase Pasien Rawat Jalan di IFRS RSUD Permata Blora periode Maret 2017 berdasarkan usia	37
8. Persentase Pasien Rawat Jalan di IFRS RSUD Permata Blora periode Maret 2017 berdasarkan pekerjaan	37
9. Skor dan Rata- rata komponen penilaian Dimensi Daya Tanggap Pasien rawat jalan di IFRS RSUD Permata Blora periode Maret 2017	38
10. Skor dan Rata- rata komponen penilaian Dimensi Keandalan pasien rawat jalan di IFRS RSUD Permata Blora periode Maret 2017	39
11. Skor dan Rata- rata komponen penilaian Dimensi Jaminan pasien rawat jalan di IFRS RSUD Permata Blora periode Maret 2017	41
12. Skor dan Rata- rata komponen penilaian Dimensi Jaminan pasien rawat jalan di IFRS RSUD Permata Blora periode Maret 2017	42

13. Skor dan Rata- rata komponen penilaian Dimensi Jaminan pasien rawat jalan di IFRS RSU Permata Blora periode Maret 2017	43
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Ijin Penelitian	50
2. Surat Selesai Penelitian	51
3. Lembar Kuisisioner Pasien Rawat Jalan.....	52
4. Uji Validitas dan Reabilitas Dimensi Daya Tanggap	56
5. Uji Validitas dan Reabilitas Dimensi Keandalan	56
6. Uji Validitas dan Reabilitas Dimensi Jaminan	57
7. Uji Validitas dan Reabilitas Dimensi Empati	58
8. Uji Validitas dan Reabilitas Dimensi Bukti Fisik	59
9. Kuisisioner 30 sampel untuk Validitas dan Reabilitas	60
10. Kuisisioner Harapan pasien 100 Sampel	61
11. Kuisisioner Persepsi Pasien 100 Sampel	64
12. Data Pasien Rawat Jalan	67
13. Gambar RSUD Permata Blora	71
14. Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Blora	72
15. Pengisian Kuisisioner Pasien Rawat jalan	73
16. Kuisisioner Pasien Rawat Jalan yang Sudah diisi	74

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi supaya mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Penerapan standar pelayanan kefarmasian di IFRS (Instalasi Farmasi Rumah Sakit) merupakan sebuah investasi, karena memerlukan modal yang tidak sedikit di awal pengembangan, dan hasilnya tidak bisa langsung dinikmati oleh rumah sakit tersebut. Perlu disusun tujuan yang spesifik dan langkah strategis yang terencana dengan baik, agar penerapan standar pelayanan kefarmasian di IFRS efisien dan efektif. Efisien dan efektif yang dimaksud adalah peningkatan performa rumah sakit di mata masyarakat dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin sehingga dapat mendatangkan keuntungan bagi pasien berupa meningkatkannya kualitas hidup dan mendatangkan keuntungan bagi rumah sakit (Anonim, 2014).

Fasilitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit bagian dari pelayanan farmasi adalah dalam rangka meningkatkan pembangunan di bidang pelayanan farmasi yang bermutu dan efisien yang berasaskan pelayanan kefarmasian di rumah sakit, maka perlu adanya standar pelayanan minimal yang

merupakan tolok ukur kinerja pelayanan kesehatan yang diselenggarakan rumah sakit.

Kepuasan erat kaitanya dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan (Suprpto, 2002). Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dalam suatu rumah sakit dirasakan telah sesuai dengan harapan pasien. Apabila suatu rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien tidak puas. Ketidakpuasan akan mendorong para pasien untuk menggunakan jasa pesaing dan akhirnya akan mengakibatkan penurunan laba (Rahmatika,2004). Rumah sakit perlu untuk melakukan pengukuran kepuasan pasien guna evaluasi tentang pelayanan kualitasnya.

Rumah sakit membutuhkan survei kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan oleh pasiennya. Survei pun digunakan oleh pihak rumah sakit agar dapat lebih memahami kebutuhan para pasien serta mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada apa yang dilakukan oleh pesaing (Rahmani,2009). Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan yang lain. Kemauan atau keinginan pasien dapat diketahui melalui survei kepuasan pasien. Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat (Pohan, 2007).

Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik

secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler, 1997).

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang standar pelayanan farmasi rumah sakit menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk/jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang berulang-ulang (Olson, 1993).

Seorang pelanggan dikatakan setia atau loyal apabila pelanggan tersebut menunjukkan perilaku pembelian secara teratur atau terdapat suatu kondisi dimana mewajibkan pelanggan membeli paling sedikit dua kali dalam selang waktu tertentu. Upaya memberikan kepuasan pelanggan dilakukan untuk mempengaruhi sikap pelanggan, sedangkan konsep loyalitas pelanggan lebih berkaitan dengan perilaku pelanggan daripada sikap dari pelanggan (Griffin, 1995).

Kenyataannya saat ini banyak Instalasi Farmasi Rumah Sakit di Indonesia belum melakukan kegiatan pelayanan farmasi sebagaimana mestinya sehingga harapan terhadap tercapainya kepuasan pasien pada pelayanan Instalasi Farmasi

belum terwujud. Pelayanan kefarmasian pun tak jarang mengalami beberapa kendala, dikarenakan pihak manajemen tidak mengetahui secara pasti pelayanan yang diperlukan dan diinginkan pasien serta penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi.

Salah satu metode yang sangat bermanfaat dalam mengevaluasi penerimaan pelanggan terhadap suatu program penerimaan jasa adalah dengan mengevaluasi pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian kualitas pelayanan kepuasan pasien sebelumnya yang dilakukan oleh :

1. Sutrisna *et.al* (2008) dengan judul “ Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen“ memperoleh hasil bahwa pasien merasa puas terhadap pemberian informasi kelengkapan obat, pelayanan tanpa memandang status sosial, pemantauan keberhasilan pengobatan, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, dan pasien merasa puas terhadap waktu menunggu obat.
2. Krisnadewi *et.al* (2014) dengan judul “Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Keraksaan Sebelum dan Sesudah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan” memperoleh hasil indikator waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan yang memuaskan.

Berdasarkan observasi sebelumnya, Instalasi Farmasi RSUD Permata Blora belum pernah dilakukan evaluasi kepuasan pasien rawat jalan, sehingga belum diketahui apakah perkembangan yang dilakukan selama ini sudah cukup memberikan kepuasan kepada pasien. Dari latar belakang tersebut, maka penulis

tertarik mengadakan evaluasi terhadap RSUD Permata Blora dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Permata Blora” yang diharapkan dapat mengetahui sejauh mana kinerja dan apa saja yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu pelayanan demi tercapainya kepuasan konsumen

B. Perumusan masalah

Berdasarkan uraian di atas maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Blora di lihat dari dimensi *Tangibles*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Blora dilihat dari dimensi *Reliability* ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Blora dilihat dari dimensi *Responsiveness* ?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Blora dilihat dari dimensi *Asurance* ?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Blora dilihat dari dimensi *Empaty* ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak di capai adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan dilihat dari :

1. Dimensi *Tangibles* di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Blora.

2. Dimensi *Reliability* di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Blora.
3. Dimensi *Responsiveness* Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Blora.
4. Dimensi *Assurance* Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Blora.
5. Dimensi *Empaty* Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Blora.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai berikut :

1. Bagi manajemen Internal Rumah Sakit

Sebagai bahan pertimbangan manajemen internal Rumah Sakit dalam upaya perumusan kebijakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit sesuai dengan perkembangan pelayanan kesehatan yang ada sehingga mampu bersaing secara global.

2. Bagi Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pengembangan IFRS mengarah kepada kepuasan pasien sehingga dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien secara efektif dan efisien.

3. Bagi peneliti

Sebagai tambahan pengetahuan dalam hal pelayanan kesehatan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang mengarah kepada kepuasan pasien sesuai dengan pergeseran paradigma teknis pelayanan saat ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. **RSU Permata Blora**

1. Definisi

Rumah sakit adalah salah satu dari sarana pelayanan kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yang merupakan setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan dan peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Rumah sakit selain sebagai institusi penyedia jasa layanan kesehatan, juga merupakan sebuah lembaga yang tidak lepas dari berbagai pengaruh lingkungan pertumbuhan dan perkembangan organisasi rumah sakit tersebut berada (Siregar dan Amalia, 2012).

2. Sejarah

Rumah Sakit Umum Permata Blora merupakan salah satu rumah sakit swasta yang ada di Kabupaten Blora. RSUD Permata Blora adalah salah satu anak perusahaan dari PT Permata Medi Husada. Sebelum menjadi RSUD Permata Blora, rumah sakit ini merupakan Rumah Bersalin Reksodiputro milik dr A. Y Waluyo Sp.OG berdiri sejak tahun 1985 yang memberi pelayanan khusus kebidanan dan kandungan. Tahun 2008 kepemilikan berpindah ke PT Permata Medi Husada. Pemilik saham di PT Permata Medi Husada merupakan kalangan medis maupun

non medis yang peduli dengan masalah kesehatan di kabupaten Blora. Berdasarkan akte pendirian SK MENHUM No AHU-09269.AH.01.01. tanggal 24 Maret 2009 dan dikembangkan menjadi Rumah Sakit Umum Permata yang lebih luas cakupannya dalam pelayanan kesehatan tidak hanya dalam hal kandungan dan kebidanan. Pada tanggal. 17 Oktober 2011 Rumah Sakit Umum Permata melalui SK Bupati Blora No. 449/743/2010 Rumah Sakit Permata Blora mendapat ijin oprasional tetap, dan sebagai rumah sakit pendidikan

3. Visi

Visi dari RSU Permata Blora yaitu menjadi Rumah sakit terbaik di Kabupaten Blora

4. Misi

RSU Permata Blora telah menetapkan misinya dalam memberikan pelayanan kesehatan sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayan kesehatan yang profesional, bermutu, dan terjangkau dalam lingkungan yang bersih dan sehat.
- b. Menumbuhkembangkan rumah sakit.
- c. Mengoptimalkan sarana dan prasarana Rumah sakit.
- d. Meningkatkan skil dan kompetensi karyawan.

5. Motto

Motto dari RSU Permata Blora yaitu “cepat tanggap dan penuh perhatian”

6. Falsafah

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Moewardi dalam melaksanakan tugasnya:

- a. Berasaskan Pancasila dan UUD 1945

- b. Tunduk pada peraturan perundang-undangan RI maupun Pemda Jateng
- c. Meupakan bagian dari upaya pelayanan kesehatan
- d. Berorientasi pada lembaga yang berorientasi sosio ekonomi

7. Tugas dan tujuan

RSU Permata Blora mempunyai tugas melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengupayakan penyembuhan dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan, serta upaya melaksanakan rujukan. Tujuan dari RSU Permata yaitu mengupayakan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat Blora dan sekitarnya, menjadikan RSU Permata Blora sebagai pusat rujukan wilayah Blora dan sekitarnya serta tempat pendidikan dan latihan tenaga kesehatan.

B. Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah suatu unit atau bagian di rumah sakit sebagai penyelenggara semua fungsi pekerjaan kefarmasian yang mengelola semua aspek obat mulai produksi, pengembangan untuk pasien. Pekerjaan kefarmasian merupakan pembuatan, pengendalian mutu sediaan farmasi, pengaman, pengadaan, penyimpanan, penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat dan pengembangan obat (Depkes, 2006).

Sesuai dengan SK MenKes Nomor 1333/MenKes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah

bagiam yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Farmasi rumah sakit bertanggung jawab terhadap semua barang farmasi yang beredar di rumah sakit tersebut

Instalasi Farmasi Rumah Sakit pemerintah yang di tuntut untuk memberikan pelayanan maksimal dengan biaya minimal. Pelayanan kesehatan yang diberikan harus secara menyeluruh dan optimal bagi masyarakat Blora dan sekitarnya serta dapat dijadikan sebagai pusat rujukan bagi puskesmas lai dan rumah sakit lain di Blora dan sekitarnya. Mutu pelayanan yang tinggi di harapkan akan dapat memberikan kepuasan pada pasien. Dengan meningkatkan kepuasan pasien maka akan memberikan citra yang baik bagi instalasi farmasi dan rumah sakit, yang dalam penelitian ini adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Permata Blora.

1. Tujuan dan Fungsi IFRS

Tujuan Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah sebagai berikut:

- a. Membantu dalam penyediaan perbekalan yang memadai oleh apoteker rumah sakit yang memenuhi syarat.
- b. Menjamin praktik profesional yang bermutu tinggi melalui penetapan dan pemeliharaan standar etika profesional, pendidikan, dan pencapaian melalui peningkatan kesejahteraan ekonomi.
- c. Meningkatkan penelitian dalam praktik farmasi rumah sakit dan dalam ilmu farmasetik pada umumnya.

- d. Menyebarkan pengetahuan farmasi dengan mengadakan pertukaran informasi antar para apoteker rumah sakit, anggota profesi, dan spesialis yang serumpun.
- e. Memperluas dan memperkuat kemampuan apoteker rumah sakit.
- f. Meningkatkan pengetahuan dan pengertian praktik farmasi rumah sakit bagi masyarakat, pemerintah, industri farmasi, dan profesional kesehatan lainnya.

Tugas dan fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit, Menurut menteri kesehatan Nomor 1197/menkes/SK/X/2004 tugas Instalasi Farmasi Rumah sakit adalah :

- a. Menyelenggarakan pelayanan farmasi yang optimal.
- b. Menyelenggarakan kegiatan pelayanan farmasi profesional berdasarkan prosedur kefarmasian dan etik profesi.
- c. Melaksanakan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE).
- d. Memberikan pelayanan bermutu melalui analisa dan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan farmasi.
- e. Melakukan pengawasan berdasarkan aturan yang berlaku.
- f. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan di bidang farmasi.
- g. Mengadakan penelitian dan pengembangan di bidang farmasi.
- h. Memfasilitasi dan mendorong tersusunya standar pengobatan dan formularium rumah sakit.

Sedangkan fungsi dari Instalasi Farmasi Rumah sakit adalah:

a. Pengelolaan perbekalan farmasi

Merencanakan kebutuhan perbekalan farmasi secara optimal, memilih perbekalan farmasi sesuai kebutuhan perbekalan farmasi secara optimal, memproduksi perbekalan farmasi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan di rumah sakit, menerima dan menyimpan perbekalan farmasi

b. Pelayanan kefarmasian dalam prnggunaan obat dan alat kesehatan.

2. Lingkup IFRS

Ruang lingkup Instalasi Farmasi Rumah sakit meliputi aspek manajemen dan aspek klinik dengan orientasi kepada kepentingan pasien sebagai individu, berwawasan lingkungan dan keselamatan kerja berdasarkan kode etik. Aspek manajemen meliputi pengelolaan perbekalan kefarmasian, farmakoekonomi, peningkatan mutu SDM (Sumber daya manusia) melalui pendidikan penyelenggaraan sistem informasi klinik meliputi usaha untuk mewujudkan penggunaan obat yang rasional, mengidentifikasi DRP (*Drug Related Problem*), menyelesaikan DRP bekerjasama dengan tenaga kesehatan lain, mengadakan pusat informasi obat dan konseling, monitoring kadar obat dalam darah (Aslam dan Tan, 2003)

3. Standar Minimal IFRS

Standar minimal instalasi farmasi yang ditetapkan oleh rumah sakit yaitu sebagai berikut:

- a. Standar I (manajerial): IFRS harus dipimpin oleh seorang apoteker yang secara profesional kompeten dan memenuhi persyaratan hukum. Jabatan pemimpin IFRS harus berada dalam tingkat sama dengan jabatan pemimpin staf medik fungsional dalam struktur rumah sakit
- b. Standar II (fasilitas): ruangan, peralatan, dan perbekalan harus disediakan untuk fungsi profesional dan administratif IFRS sebagaimana di persyaratkan.
- c. Standar III (distribusi dan pengendalian obat): kebijakan dan prosedur yang berkaitan dengan distribusi obat rumah sakit, harus dikembangkan oleh pemimpin IFRS bersama-sama PFT, staf medik, perawat dan dengan perwakilan lain.
- d. Standar IV (informasi obat): IFRS bertugas dan bertanggung jawab memberikan informasi yang akurat dan komprehensif bagi staf medik, profesional kesehatan lain dan penderita.
- e. Standar V (jaminan terapi obat yang rasional): memaksimalkan penggunaan obat rasional merupakan salah satu aspek penting dari pelayanan kefarmasian. Penggunaan obat secara rasional maksudnya mensyaratkan bahwa penderita menerima obat yang sesuai dengan kebutuhan klinik, dalam dosis yang memenuhi keperluan individual sendiri, untuk periode waktu memadai dan harga yang terendah bagi mereka dan komunitas mereka.
- f. Standar VI (penelitian): praktik kefarmasian didasari oleh berbagai ilmu, seperti fitokimia, biologi, farmasetik, biomedik, dan sosialekonomi. Jadi

keberhasilan masa depan dan berkelanjutan serta rasa bangga diri profesi tergantung pada dasar pengetahuan yang diperluas dan yang dapat dihasilkan melalui penelitian serta pengembangan ilmiah yang giat dan dinamis.

- g. Standar VII (pemberian atau konsumsi obat dan produk biologik yang aman): kebijakan dan prosedur terdokumentasi yang menguasai pemberian atau konsumsi obat dan produk biologik yang aman harus dikembangkan oleh PFT bekerja sama dengan IFRS, perawat dan jika perlu perwakilan disiplin lain.
- h. Standar VIII (mutu dalam pelayanan perawatan penderita yang diberikan oleh IFRS); sebagai bagian dari program jaminan mutu rumah sakit, mutu, dan ketepatan pelayanan perawatan penderita yang diberikan oleh instalasi farmasi harus dipantau, dievaluasi, dan masalah yang ada diidentifikasi dengan diadakan solusinya (Siregar, 2004)

C. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah memenuhi keinginan pelanggan atau pasien dengan cara keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan (Tjiptono, 2000).

Pengertian di atas bisa disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan adalah sebuah ciri, karakteristik atau sifat dari sebuah produk atau jasa yang dapat berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan keinginan pasien.

2. Dimensi- Dimensi Kualitas Pelayanan

Indikasi karakteristik yang digunakan konsumen untuk mengevaluasi Kualitas Pelayanan jasa ada 5 kelompok (Lupiyoadi, 2006).

2.1 Bukti Fisik (*Tangible*). Bukti Fisik (*tangible*) adalah kemampuan dari sebuah perusahaan demi menunjukkan eksistensinya kepada para pihak eksternal. Kemampuan dan penampilan dari sarana dan prasarana fisik suatu perusahaan dapat dilihat dari keadaan lingkungan fisik disekitarnya yang merupakan bukti fisik yang nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Bukti fisik dapat diartikan sebagai wujud, dalam memperbaiki *image* dari suatu perusahaan di depan konsumen biasanya digunakan dimensi ini yang bisa diperlihatkan dari kebersihan ruangan, kerapihan berpakaian para pegawai dan penataan tempat yang baik (Susanti, 2014). Salah satu perusahaan atau tempat penyedia barang dan jasa adalah Rumah Sakit, faktor dari wujud fisik suatu Rumah Sakit dilihat dari kebersihan, tata ruangan dan lainnya maka akan memberikan citra yang positif dari konsumen atau pasien kepada rumah sakit tersebut.

2.2 Keandalan (*Reliability*). Keandalan merupakan kemampuan dari sebuah perusahaan dalam memberikan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan secara tepat dan juga terpercaya. Kinerja dan harapan haruslah sesuai yang berarti bahwa ketepatan waktu dan pelayanan yang sama bagi semua konsumen.

2.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*). Daya tanggap merupakan kebijakan yang digunakan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara tepat dan cepat kepada konsumen dan penyampaian informasi yang jelas.

Dimensi ini lebih berkaitan dengan pada perhatian dan kecepatan dalam menghadapi pertanyaan, keluhan, permintaan dari konsumen atau pasien. Rumah sakit yang juga sebagai penyedia jasa bagi para pasien, para tenaga kefarmasian juga harus memiliki daya tanggap yang baik, agar para pasien yang datang bisa mendapatkan informasi yang tepat dan akurat.

2.4 Jaminan (*Assurance*). Jaminan merupakan suatu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan dari para pegawai dari sebuah perusahaan dan menumbuhkan rasa percaya konsumen untuk perusahaan. Beberapa komponen yang bisa digunakan untuk meningkatkan kepercayaan adalah konsumen, keamanan, kredibilitas, kompetensi dan sopan santun.

Setiap konsumen atau pasien yang datang ke rumah sakit mengharapkan adanya layanan yang maksimal dari tenaga kefarmasian, dari layanan yang baik oleh tenaga kefarmasian maka akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut. Obat-obat yang diberikan atau disarankan kepada pasien haruslah yang sesuai dengan keluhan dan penyakit yang dirasakan pasien., jika pasien merasa lebih baik setelah meminum obat yang diberikan maka pasien tidak akan ragu lagi ketika merasa sakit akan kembali ke rumah sakit tersebut dan rasa percaya akan lebih tinggi.

2.5 Empati (*Empathy*). Empati adalah pemberian perhatian yang tulus yang bersifat individu atau pribadi dan diberikan pada para konsumen atau pasien

dengan cara memahami apa yang diinginkan/dimaksud dari konsumen. Sebuah perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen dalam memahami kebutuhan secara spesifik.

Dimensi ini mempunyai hal terpenting yaitu bagaimana cara untuk meyakinkan konsumen bahwa mereka itu adalah istimewa, bisa digambarkan dengan cara memberikan perhatian secara personal terhadap kebutuhan yang spesifik terhadap keluhan dari konsumen. Konsumen ingin diperhatikan dan diperlakukan secara khusus oleh pihak penyedia barang barang atau jasa, dan hal ini bisa meningkatkan kepercayaan dan keyamanan konsumen (Susanti, 2014). Kepedulian yang diberikan kepada pasien di rumah sakit akan membuat pasien merasa nyaman untuk mengatakan apa yang dirasakan dan berkonsultasi dengan nyaman kepada tenaga kefarmasian dan akan membuat pasien menjadi semakin percaya kepada tenaga kefarmasian.

D. Kepuasan Konsumen

Konsumen memiliki posisi yang lebih unggul, sehingga konsep memuaskan kebutuhan konsumen merupakan pilar utama bisnis dan manajemen dewasa ini. Perusahaan perlu merubah paradigma karena konsumenlah yang sebenarnya menetapkan kapan transaksi dibuat. Artinya perencanaan pemasaran haruslah dimulai dari konsumen bukan dari organisasi. Organisasi adalah suatu yang dapat menetapkan persepsi, kebutuhan dan keinginan konsumen serta memberikan mereka kepuasan melalui desain, komunikasi dan penetapan harga yang sesuai dan kompetitif (Kolter1997).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat kepuasan perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang di peroleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien atau suatu produk dengan kinerja yang dirasakan pasien atas produk tersebut. Kinerja produk lebih tinggi dari harapan, konsumen akan mengalami kepuasan (Purwanto, 2007).

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Apabila pasien tidak merasa puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif atau efisien. Pengukuran kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam menyedisksn pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pasien, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran (Ttriadmojo, 2006). Kepuasan dan ketidakpuasan pasien adalah respon pasien terhadap evaluasi ketidakpuasan yang di rasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut Irawan (2007), terdapat lima faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien yaitu:

1. Kualitas produk farmasi yaitu kemampuan menyembuhkan penyakit.

Hal ini menyangkut ketersediaan farmasi dan hayati, sehingga tercapai efek terapi. Persepsi pasien atau konsumen terhadap produk farmasi dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan sesungguhnya kualitas produk dan komunikasi.

2. Kualitas pelayanan terhadap pasien

Pasien akan merasa puas bila mendapat pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan.

3. Komponen emosional

Komponen emosional yaitu pengaruh atau pertimbangan yang bersifat emosional meliputi: karena sugesti, angan-angan, gambaran yang indah, perasaan bangga, agar kelihatan lain dari yang lain. Kepuasan tersebut membuat konsumen merasa puas terhadap produk farmasi tersebut.

4. Harga

Meskipun produk farmasi yang dipilih mempunyai kemanjuran khasiat yang sama dengan produk farmasi yang lain, tetapi jika harganya lebih murah dapat menentukan tingkat kepuasan.

5. Faktor biaya untuk memperoleh produk farmasi tersebut.

Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan dan tidak perlu membuang waktu untuk memperoleh obat tersebut.

Istilah kepuasan dipakai untuk menganalisa hasil, membandingkan kebutuhan yang digunakan dan ditetapkan individu dengan kebutuhan yang diperoleh, bila kepuasan konsumen terhadap barang atau jasa jauh dibawah apa yang diharapkan, maka konsumen kehilangan minat terhadap produsen atau penyedia jasa dalam hal di rumah sakit. Sebaliknya, jika memenuhi tingkat

kepentingannya, maka konsumen akan cenderung akan memakai lagi barang atau jasa tersebut (Kolter, 1997).

Definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan merupakan harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah melakukan pembelian atau pemakaian. Kepuasan yang dimaksud adalah harapan pelanggan akan hasil kinerja yang diberikan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Permata Blora mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, terciptanya kepuasan dapat memberikan kepercayaan.

E. Landasan Teori

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah berubah paradigmanya dari orientasi obat (*drug oriented*) kepada orientasi pasien (*patient oriented*) yang megacu pada asuhan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*). Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, Apoteker/ Asisten Apoteker sebagai tenaga farmasi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien (Depkes, 2004).

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu dari pelayanan rumah sakit dalam rangka menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan farmasi adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi, penyediaan obat bermutu pada pelayanan pasien (Kepmenkes RI Nomor 1197 Menkes, 2004).

Pelayanan kefarmasian termasuk pelayanan utama di rumah sakit, hampir seluruh pelayanan yang di berikan kepada penderita di rumah sakit berintenvensi

dengan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan (kepmenkes Nomor 1333/menkes/sk/XII/1999). Pelayanan kefarmasian di rumah sakit pada dasarnya merupakan kegiatan penyediaan dan distribusi semua produk farmasi serta memberi informasi dan jaminan kualitas yang berhubungan dengan penggunaan obat (Aditama, 2002).

Kepuasan erat kaitannya dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan (Suprpto, 2002). Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dalam suatu rumah sakit dirasakan telah sesuai dengan harapan pasien. Apabila suatu rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien tidak puas.

Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler, 1997).

Metode Hasil penelitian kualitas pelayanan kepuasan pasien sebelumnya yang dilakukan oleh :

Sutrisna *et.al* (2008) dengan judul “ Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen“ memperoleh hasil bahwa pasien merasa puas terhadap pemberian informasi kelengkapan obat, pelayanan tanpa memandang status sosial, pemantauan keberhasilan pengobatan, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, dan pasien merasa puas terhadap waktu menunggu obat.

Survei kepuasan konsumen dapat menggunakan pengukuran *SERVQUAL* (*service quality*) yang dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi konsumen atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan (*expected service*).

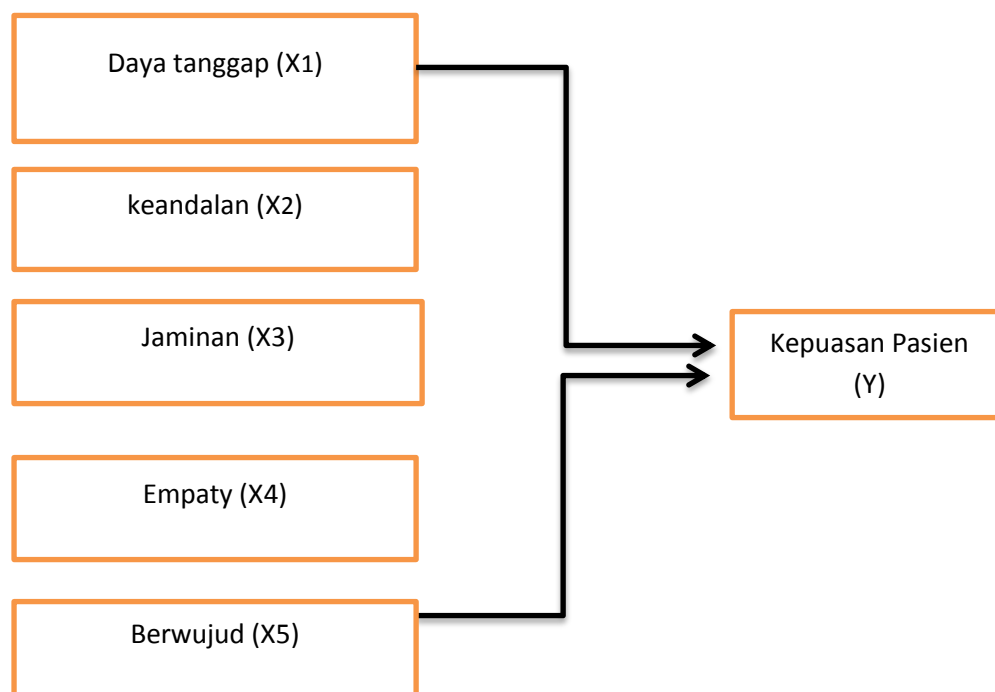
Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan. Dengan demikian *service quality* dapat didefinisikan sebagai jauhnya perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas layanan yang mereka terima (Lupiyoadi, 2001).

Pengukuran kualitas jasa model *service quality* didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan serta gap diantara keduanya pada 5 dimensi kualitas jasa (keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, berwujud). Kelima dimensi tersebut dijabarkan secara rinci untuk variabel harapan dan variabel persepsi yang disusun dalam pertanyaan berdasarkan bobot dalam skala Likert (Supranto, 1997).

F. Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pemikiran dimaksudkan untuk menciptakan sistem hubungan yang saling terkait dan mempengaruhi diantaranya variabel-variabel dalam penelitian pengaruh mutu pelayanan obat sehingga dapat memberdayakan masing-masing variabel tersebut akan memberikan kontribusi kepada penilaian tingkat

kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Permata Blora.



Gambar 1. Konsep pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Kerangka pikir penelitian ini yaitu dua variabel *independent* (X1,X2,X3,X4 dan X5) dan satu variabel *dependent* (Y).

X1 : Daya Tanggap

X2 : Keandalan

X3 : Jaminan

X4 : Empati

X5 : Berwujud

Y : Kepuasan pasien rawat jalan

G. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Blora di lihat dari dimensi *tangibles* memuaskan.
2. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Blora dilihat dari dimensi *reliability* memuaskan.
3. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Blora dilihat dari dimensi *responsiveness* memuaskan.
4. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Blora dilihat dari dimensi *assurance* memuaskan.
5. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Blora dilihat dari dimensi *empaty* memuaskan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

B. Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan cara survei langsung dilapangan. Data diperoleh langsung dari kuisisioner yang memuat pernyataan yang akan dibagikan dan diisi oleh pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Permata Blora tahun 2017. Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk membuat gambaran situasi atau kejadian, sehingga metode ini berkehendak melakukan akumulasi secara berkala (Nazir, 2003).

Dalam penelitian ini cara menyatakan bahwa harapan, kepuasan pasien dari mutu pelayanan mempunyai standar yang dapat diukur dari mutu pelayanannya, kepuasan pasien dapat dilihat pada standar pelayanan minimal rumah sakit.

Kuisisioner yang disebarkan nantinya akan terdapat penilaian pasien terhadap dua bagian penting yaitu:

1. Ekspektasi yang memuat pernyataan-pernyataan untuk mengetahui harapan umum dari pasien terhadap sebuah pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.
2. Persepsi pasien yang memuat pernyataan-pernyataan untuk mengukur pandangan pasien terhadap Instalasi Farmasi Rumah Sakit dengan kategori tertentu.

Tanggapan pasien dinyatakan dalam dua skala obsi yaitu puas dan tidak puas. Skala yang memuat tentang pernyataan yang menunjukkan tingkat puas dan ketidakpuasan responden.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian (Azwar, 2004). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan dan pendampingnya yang mendapat pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi RSUD Permana Blora pada Bulan Maret 2017

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2004). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat jalan yang mengambil obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) RSUD Permana Blora yang bersedia dan dapat mengisi alat penelitian yang berupa kuisisioner tanpa paksaan dari pihak peneliti tahun 2017, yang memenuhi kriteria inklusi dan eklusi.

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau yang akan diteliti (Nursalam, 2003 : 96). Pasien yang dijadikan sampel dalam penelitian harus memenuhi kriteria inklusi yaitu sebagai berikut:

1. Pasien rawat jalan atau pendampingnya yang memberika resep atau mengambil obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Permana Blora.

2. Pasien rawat jalan proaktif dan dapat berkomunikasi dengan baik.
3. Pasien rawat jalan yang bersedia dijadikan responden dalam penelitian.
4. Pasien yang menerima pelayanan farmasi lebih dari 1 kali.
5. Berusia >17 tahun.

Kriteria eklusi adalah menghilangkan atau mengeluarkan subjek yang memenuhi kriteria inklusi dari studi karena berbagai sebab (Nursalam, 2003).

Pasien yang dijadikan subjek dalam penelitian harus memenuhi kriteria eklusi yaitu sebagai berikut:

1. Pasien yang tidak bisa membaca.
2. Bukan merupakan pasien rawat jalan.
3. Pasien yang belum pernah mendapat pelayanan kesehatan.

Penentuan jumlah sampel yang digunakan untuk menghitung menggunakan rumus Lemeshow dan David (1997) sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 \cdot 1 - \frac{\alpha}{2} \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2}$$

dengan :

N : jumlah sampel

$Z \cdot 1 - \frac{\alpha}{2}$: derajat kemaknaan

P : proporsi pasien

d : derajat defiasi

Dengan menetapkan $Z = 1,96$: $p = 0,5$: $d = 0,1$ didapat jumlah sampel 96,04 orang dan dibulatkan menjadi 100 orang.

Dari hasil perhitungan tersebut, dapat dipastikan bahwa total sampel yang akan digunakan untuk penelitian di RSUD Permata Blora periode Maret 2017 adalah sebanyak 100 orang.

D. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Permata Blora pada Bulan Maret 2017.

E. Subjek Penelitian

Semua pasien yang telah menggunakan jasa pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Permata Blora, tempat dilakukan penelitian yang memenuhi kriteria inklusi.

F. Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dan *Non Probability* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel (Purwanto dan Sulistyastuti, 2011)

G. Variabel Penelitian

1. Identifikasi variabel

1.1. **Variabel utama.** Evaluasi kepuasan pasien pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum permata Blora.

1.2. **Variabel bebas.** Dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible* merupakan variabel bebas pada penelitian ini. Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab terjadinya (mempengaruhi) variabel tidak bebas.

1.3. **Variabel tergantung.** Kepuasan konsumen merupakan variabel tergantung pada penelitian ini. Variabel tergantung adalah variabel yang nilainya dipengaruhi variabel bebas.

2. Definisi operasional variabel utama

Batasan-batasan variabel operasional yang sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

2.1. Bukti Fisik (*Tangible*) adalah kemampuan dari sebuah perusahaan demi menunjukkan eksistensinya kepada para pihak eksternal.

2.2. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Keandalan berhubungan dengan konsistensi kinerja dan ketergantungan.

2.3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Daya tanggap berhubungan dengan kesiapan karyawan menyediakan layanan jasa, serta menyangkut ketepatan waktu pelayanan.

2.4. Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Jaminan mencakup kebebasan dari rasa takut, berisiko, dan keraguan.

2.5. Empati (*Empathy*) adalah kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian kepada pelanggan, sensitif terhadap harapan konsumen, dan senantiasa berupaya untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

2.6. Kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang

dirasakan dan diharapkan. Pada penelitian ini kepuasan pasien diukur berdasarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dimensi daya tanggap, dimensi kehandalan, dimensi bukti fisik, dimensi empati dimensi jaminan di IFRSU Permata Blora.

H. Teknik Pengambilan Data

Pengambilan data dari penelitian akan dilakukan dengan mengumpulkan data kuantitatif berupa kuisisioner dengan menggunakan Skala *Likert* (Tabel 1) melalui pengamatan one shot / satu batasan waktu penggunaan, yang dimulai dari bulan Maret 2017 di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Blora. Teknik sampling yang sesuai dengan penelitian ini adalah *porposive sampling*. Teknik *Proposive sampling* merupakan pengambilan sampel berdasarkan keperluan penelitian yang artinya setiap individu yang di ambil dari populasi dipilih dengan sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu (Purwanti dan Sulistyastuti, 2011)

Tabel I. Kategori dan nilai Berdasarkan Skala Likert

Kategori Respon	Nilai Favourable	Nilai Unfavourable
Sangat Tidak Setuju	1	4
Tidak Setuju	2	3
Setuju	3	2
Sangat Setuju	4	1

I. Teknik Analisa Data

a. Uji validitas

Uji validitas dipergunakan untuk mengetahui kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti, sehingga dapat diperoleh hasil penelitian yang valid. Validitas dimaksudkan untuk menyatakan sejauh mana instrumen (misalnya kuesioner) akan mengukur apa yang seharusnya diukur (Kriyantono, 2006). Uji validitas yang digunakan adalah teknik korelasi Product Moment Pearson. Interpretasi hasil uji korelasi didasarkan pada nilai “r” hitung yang dibandingkan dengan nilai “r” tabel. Nilai “r” hitung disebut juga pearson correlation, dikatakan valid apabila “r” hitung > “r” tabel Apabila koefisien korelasi >0,2407.

b. Uji Reliabilitas

Suatu alat ukur memiliki reliabilitas jika hasil pengukurannya relatif konsisten apabila alat ukur tersebut digunakan berulang kali (Kariyanto, 2006). Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan metode one shot (sekali ukur). Kriteria pengujian adalah jika nilai Cronbach Alpha hitung >0.60, maka instrumen yang diuji tersebut dapat dinyatakan telah reliabel dan memenuhi syarat untuk digunakan sebagai alat pengukur analisa (Sumanto, 2009).

c. Analisa Data

Data yang dikumpulkan merupakan data primer yang diperoleh melalui pengamatan secara one shot dengan penyebaran kuesioner yang berisi tentang

nilai pelayanan yang diberikan terhadap pasien rawat jalan di RSUD Permata Blora. Data yang diperoleh merupakan data kuantitatif atau numerik dengan skala ordinal. Data dikumpulkan dengan cara melakukan wawancara langsung kepada pasien yang memenuhi kriteria inklusi untuk menjadi sampel penelitian. Kemudian di kategorikan dalam persentase Kepuasan Konsumen (Tabel 2).

Kuesioner disusun berdasarkan teknik servqual model yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk (1991), kuesioner mencakup lima dimensi kualitas yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penentuan sampel dilakukan dengan metode non probably sampling tipe purposive sampling.

Sebelum dipergunakan untuk mengambil data, kuesioner yang telah disusun diuji validitas dan reliabilitasnya.

- a. Data penelitian disajikan dalam bentuk presentase dan diagram untuk menggambarkan distribusi dan frekuensi mengenai karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, alamat yang di bagi menjadi alamat Blora atau Luar Blora.
- b. Analisa penilaian pelayanan responden dilakukan dengan menentukan jumlah skor servqual (Wibhawani 2012)

Tabel 2. Persentase dan Kategori Kepuasan

Persentase Kepuasan	Kategori Persentase Kepuasan
25% - 43,7%	Sangat Rendah
>43,75% - 62,50%	Rendah

>62,50% - 81, 25%

Tinggi

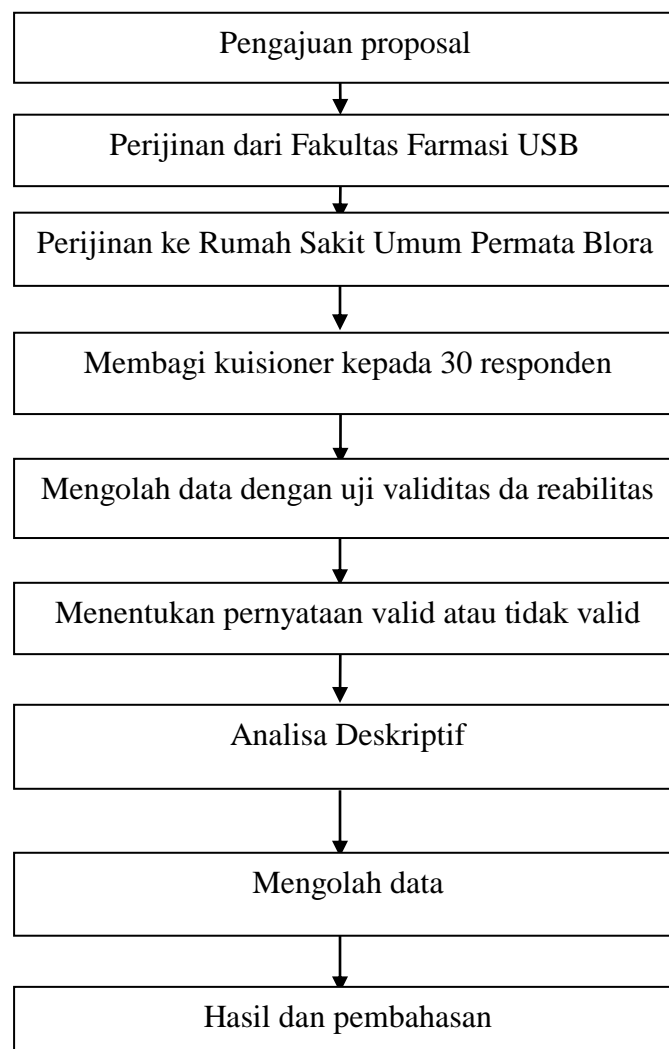
.81,25% - 100%

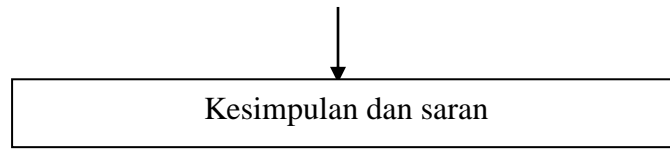
Sangat Tinggi

J. Jalannya Penelitian

Perijinan penelitian dimulai dengan mengajukan surat ijin penelitian dari fakultas farmasi USB yang ditujukan kepada Direktur Rumah Sakit Umum Permata Blora.

Tahapan penelitian lebih lanjut secara rinci adalah sebagai berikut:





Gambar 1. Skema kerja penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Permata Blora, dengan jumlah responden 30 orang di laksanakan dari tanggal 1 Maret – 30 Maret 2017.

1. Hasil Uji Validitas

Tabel III. Hasil uji validitas kuisisioner pasien rawat jalan di IFRS RSU Permata Blora

No. Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Daya tanggap 1	0,504	0,2407	Valid
Daya tanggap 2	0,417	0,2407	Valid
Daya tanggap 3	0,264	0,2407	Valid
Daya tanggap 4	0,402	0,2407	Valid
Kehandalan 1	0,573	0,2407	Valid
Kehandalan 2	0,651	0,2407	Valid
Kehandalan 3	0,642	0,2407	Valid
Kehandalan 4	0,510	0,2407	Valid
Kehandalan 5	0,506	0,2407	Valid
Jaminan 1	0,414	0,2407	Valid
Jaminan 2	0,657	0,2407	Valid
Jaminan 3	0,567	0,2407	Valid
Jaminan 4	0,314	0,2407	Valid
Empati 1	0,317	0,2407	Valid
Empati 2	0,711	0,2407	Valid
Empati 3	0,317	0,2407	Valid
Empati 4	0,711	0,2407	Valid
Berwujud 1	0,402	0,2407	Valid
Berwujud 2	0,316	0,2407	Valid
Berwujud 3	0,373	0,2407	Valid
Berwujud 4	0,277	0,2407	Valid
Berwujud 5	0,560	0,2407	Valid

Dari tabel di atas didapatkan bahwa butir pertanyaan data kuisioner adalah valid karena r hitung $>$ r tabel yaitu lebih dari 0,2407, maka butir pertanyaan dinyatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel IV. Reliabilitas Cronbach's Alpha

Dimensi	Cronbach's Alpha		Keterangan
Daya Tanggap	0,614	0,60	Reliabel
Kehandalan	0,795	0,60	Reliabel
Jaminan	0,716	0,60	Reliabel
Empati	0,713	0,60	Reliabel
Bukti Fisik	0,639	0,60	Reliabel

Keterangan : Reliabel bila nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,6. Dari tabel 4 dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan dalam kuisioner adalah reliabel karena $\alpha >$ 0,6 dan dapat dilanjutkan menjadi penelitian.

B. Gambaran Umum Objek Penelitian dan Data Deskriptif

Pada penelitian di Rumah Sakit Umum Permata Blora dipilih sebagai objek penelitian dengan pasien yang mengambil obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Rawat Jalan sebagai respondennya. Agar diperoleh hasil penelitian yang terjamin, maka persyaratan dalam penelitian ini adalah pasien harus mencapai umur \geq 17 tahun, dikarenakan mereka sudah dapat menentukan keputusan yang akan diambil, dan telah berkunjung ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit minimal dua kali.

1. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Dilihat dari tabel dapat diketahui dari 130 responden pasien rawat jalan berdasarkan jenis kelamin pasien diketahui tidak ada perbedaan jumlah yang besar antara pasien pria dan wanita, yaitu jumlah pasien pria 42,3 % dan wanita 57,7 %.

Tabel V. Persentase pasien rawat jalan di IFRS RSUD Permata Blora periode Maret 2017 berdasarkan jenis kelamin.

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	% frekuensi
1.	Pria	55	42,3 %
2	Wanita	75	57,7 %
	TOTAL	130	100%

Sumber : Data primer 2017

Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien di RSUD Permata Blora adalah berjenis kelamin perempuan.

2. Deskriptif responden berdasarkan pendidikan

Terdapat enam klasifikasi yang digunakan untuk mengelompokkan tingkat pendidikan pasien antara lain SD, SMP, SMA, Diploma, S1 dan S2. Hasil pengujian presentase mendapatkan mayoritas mereka berlatar belakang pendidikan SMU dengan jumlah mencapai 40%. Kelompok lain yang jumlahnya banyak adalah berlatar belakang pendidikan Perguruan Tinggi yang mencapai jumlah 22,4%.

Tabel VI. Persentase pasien rawat jalan di IFRS RSUD Permata Blora periode Maret 2017 berdasarkan pendidikan.

No	Pendidikan	Frekuensi	% Frekuensi
1.	SD	16	12,3%
2.	SMP	23	17,7%
3.	SMA	52	40%
4.	DIPLOMA	5	3,8%

5.	S1	29	22,4%
6.	S2	5	3,8%
TOTAL		130	100%

Sumber : Data primer 2017

Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien di RSUD Permata Blora adalah berpendidikan SMA.

3. Deskripsi responden berdasarkan usia

Menurut Depkes RI (2009) terdapat empat klasifikasi untuk mengelompokkan responden berdasarkan umur yaitu usia 17-25, 26-35, 35-45 dan >45. Pada deskripsi responden berdasarkan umur mayoritas dari mereka berusia > 45 tahun yaitu sebesar 55,3%. Perincian distribusi responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel dibawah ini .

Tabel VI. Persentase pasien rawat jalan di IFRS RSUD Permata Blora periode Maret 2017 berdasarkan usia.

No.	Usia (Tahun)	Frekuensi	Frekuensi (%)
1	17-25	21	16,1%
2	26-35	17	13,1%
3	36-45	20	15,4%
4	>45	72	55,3%
Total		130	100%

Sumber : Data primer 2017

4. Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan

Terdapat lima klasifikasi dalam deskripsi responden pasien rawat jalan berdasarkan pekerjaan, diantaranya Wiraswasta, TNI/Polri, Mahasiswa, Pelajar dan Ibu Rumah Tangga/ Lainnya. Mayoritas pekerjaan pasien Rumah Sakit Umum

Permata Blora adalah Ibu Rumah Tangga / Lainnya mencapai 50%, kemudian jumlah terbanyak selanjutnya yaitu Wiraswasta mencapai 23,07%.

Tabel VIII. Persentase pasien rawat jalan di IFRS RSU Permata Blora periode Maret 2017 berdasarkan pekerjaan.

No	Pekerjaan	Frekuensi	% Frekuensi
1.	Wiraswasta	30	23,07%
2.	TNI / POLRI	12	9,23%
3.	Mahasiswa	15	11,5%
4.	Pelajar	10	7,6%
5.	IRT/ Lainnya	65	50%
TOTAL		130	100%

Sumber : Data Primer 2017

C. Analisa Gap

Respon pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Permata Blora mencakup dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible*. Masing-masing diukur dengan empat hingga lima butir pernyataan dengan skala jawaban 1 (Sangat Tidak Baik – disingkat STB) sampai 4 (Sangat Baik – disingkat SB).

Tabel IX. Skor dan Rata-rata komponen penilaian Dimensi Daya Tanggap pasien rawat jalan di IFRS RSU Permata Blora periode Maret 2017.

No	Pernyataan	Kinerja	harapan	TKR %		
	Dimensi daya tanggap (Responsiveness)	skor	Rata-rata	skor	Rata-rata	
1	Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit cepat, sesuai dengan <i>respon time</i>	307	3.07	332	3.32	92.46
	Pelayanan resep dilakukan oleh petugas	307	3.07	333	3.33	92.19

2	kefarmasian					
3	Tenaga kefarmasian menanggapi keluhan pasien dengan cepat	307	3.07	324	3.23	95.05
4	Tenaga kefarmasian memberikan Informasi obat secara proaktif (tanpa diminta oleh pasien)	326	3.26	331	3.31	98.48
	Rata-rata daya tanggap		3.11		3.29	94.53

Sumber : Data primer yang telah diolah 2017

1. Rata- rata Komponen Penilaian Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan tabel dimensi ketanggapan persentase tertinggi adalah Informasi obat secara proaktif. Dengan petugas memberikan informasi obat tanpa diminta oleh pasien akan membuat pasien lebih memahami informasi yang diterimanya, ini akan sangat membantu pasien apabila pasien masih kurang jelas dengan informasi obat yang diterima maka petugas dapat menjelaskannya kembali, hingga pasien benar-benar memahaminya. Karena bila terjadi kesalahpahaman informasi akan memberikan dampak negatif pada pasien. Dapat diketahui bahwa penilaian pasien terhadap pelayanan informasi obat sudah merasa puas, dilihat dari ketanggapan petugas memberikan pelayanan informasi obat, pasien merasa bahwa rumah sakit cukup tanggap terhadap kebutuhan pasien akan pelayanan informasi obat.

Dengan ini harapan pasien cukup terpenuhi sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan. Tampak bahwa rata- rata komponen penilaian dimensi daya tanggap sebesar 94,53 % dapat dikatakan bahwa pada dimensi daya tanggap pasien rawat jalan di RSUD Permata Blora

pasien sudah merasa sangat puas. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi Daya tanggap ini bersumber pada pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Permata Bora cepat dan tepat, tenaga kefarmasian memberikan Informasi obat secara proaktif dan tanpa diminta oleh pasien. Sehingga pelayanan yang diterima oleh pasien rawat jalan sama dengan apa yang dirasakan oleh pasien dan dapat memberikan rasa puas.

Tabel X. Skor dan Rata- rata komponen penilaian Dimensi Keandalan pasien rawat jalan di IFRS RSUD Permata Bora periode Maret 2017.

No	Pernyataan	Kinerja		Harapan		TKR %
		skor	Rata- rata	Skor	Rata-rata	
Dimensi keandalan (<i>Reliability</i>)						
1	Tenaga farmasi memberikan informasi obat mengenai obat, efek samping dan cara pemakaian obat dengan jelas dan mudah dimengerti	360	3.6	360	3.6	100
2	Tenaga farmasi memiliki pengetahuan dan kemampuan mengenai informasi obat yang benar dan lengkap	373	3.73	374	3.74	99.74
3	Pelayanan di Instalasi Farmasi dimulai tepat pada waktu yang dijadwalkan	362	3.62	363	3.63	99.72
4	Pasien dilayani dengan baik oleh tenaga kefarmasian ditempat pelayanan	361	3.61	363	3.63	99.44
5	Ketepatan dan kecepatan pelayanan obat	349	3.49	355	3.55	98.3
Rata-rata keandalan			3.61		3.63	99.44

Sumber : Data primer yang telah di olah 2017

2. Rata- rata Komponen Penilaian Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan tabel presentase tertinggi adalah 100% pada dimensi keandalan yaitu tenaga farmasi memberikan informasi obat mengenai obat, efek samping dan cara pemakaian obat dengan jelas dan mudah di mengerti. Dengan adanya informasi pasien mengenai obat yang digunakan salah satunya yaitu efek samping obat dapat menyebabkan kepatuhan pasien untuk minum obat, seperti halnya efek samping obat yang mengganggu pasien dalam beraktivitas ditambah jika obat yang digunakan tidak dapat memberikan efek secara langsung atau membutuhkan waktu yang cukup lama untuk memberikan efek, akibatnya pasien merasa bahwa obat yang digunakan tersebut tidak memberikan manfaat apapun, dan pasien berhenti untuk minum obat sehingga efek terapi yang diinginkan tidak tercapai.

Tampak bahwa rata- rata komponen penilaian dimensi daya tanggap sebesar 99,44 % dapat dikatakan bahwa pada dimensi Keandalan pasien rawat jalan di RSUD Permata Blora pasien sudah merasa sangat puas. Ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi sudah cukup memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi Keandalan ini bersumber pada pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Permata Blora dimulai tepat pada waktu yang dijadwalkan, Tenaga farmasi memberikan informasi obat mengenai obat, efek samping dan cara pemakaian obat dengan jelas dan mudah dimengerti. Sehingga pelayanan yang diterima oleh pasien rawat jalan sama dengan apa yang dirasakan oleh pasien dan dapat memberikan rasa puas.

Tabel XI. Skor dan Rata- rata komponen penilaian Dimensi Jaminan pasien rawat jalan di IFRS RSUD Permata Blora periode Maret 2017.

No	Pernyataan	Kinerja	harapan	TKR %	
	Dimensi jaminan (<i>Assurance</i>)	skor	Rata- rata	Skor Rata-rata	
1	Penyerahan obat dilakukan oleh Apoteker / Tenaga Kefarmasian	332	3.32	339 3.39	97.93
2	Informasi obat disampaikan dengan jelas, mudah dimengerti dan akurat	331	3.31	336 3.36	98.51
3	Petugas farmasi mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik	332	3.32	339 3.39	97.93
4	Kesopanan dan keramahan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan	337	3.37	344 3.44	97.96
	Rata-rata jaminan		3.33	3.4	97.94

Sumber : Data primer yang telah di olah 2017

3. Rata- rata Komponen Penilaian Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan tabel untuk presentase tertinggi adalah petugas menyampaikan informasi obat dengan jelas, mudah dipahami dan akurat. Petugas harus menyampaikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien, sehingga setiap informasi yang disampaikan jelas dan mudah dipahami oleh pasien. Selanjutnya petugas harus memastikan bahwa pasien yang menerima informasi obat ini adalah benar pasien yang bersangkutan, karena jika terjadi

kesalahan informasi obat karena bukan menerima informasi obat yang sesuai dengan yang dibutuhkan akan sangat berbahaya untuk pasien, salah satu terjadinya kesalahan pemakaian dan ini akan mengakibatkan munculnya dampak negatif yang lainnya.

Hasil penelitian untuk dimensi *Assurance* (jaminan) diperoleh nilai rata-rata sebesar 97,94 % dapat dikatakan bahwa pada dimensi Jaminan pasien rawat jalan di RSUD Permata Blora pasien sudah merasa puas. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi Jaminan ini bersumber pada pelayanan petugas yang cukup baik, kesopanan dan keramahan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Permata Blora sehingga pasien rawat jalan menerima pelayanan informasi obat merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.

Tabel XII. Skor dan Rata-rata komponen penilaian Dimensi Jaminan pasien rawat jalan di IFRS RSUD Permata Blora periode Maret 2017.

No	Pernyataan	Kinerja		harapan		TKR %
		skor	rata-rata	skor	rata-rata	
Dimensi empati (<i>Emphaty</i>)						
1	Tenaga kefarmasian memperhatikan semua pasien tanpa membedakan status social	318	3.18	321	3.21	99.06
2	Tenaga kefarmasian bersedia mendengarkan keluhan pasien	318	3.18	322	3.22	98.75
3	Apoteker memberikan waktu khusus dalam melayani informasi obat	316	3.16	318	3.18	9.37

4	Petugas farmasi bersedia mencari alternatif obat sesuai dengan kemampuan ekonomi pasien	329	3.29	338	3.38	97.33
Rata-rata empati			3.2		3.25	98.46

Sumber : Data primer yang telah di olah 2017

4. Rata- rata Komponen Penilaian Dimensi Empati (*Emphaty*)

Berdasarkan tabel presentase tertinggi adalah tenaga kefarmasian memperhatikan tanpa membedakan status sosial. Jadi semua pasien dilayani dengan baik tanpa membeda-bedakan antara yang satu dengan lainnya. Apabila ada perbedaan maka pasien akan merasa di kucilkan karena merasa tidak dilayani dengan baik. Hal ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Dengan adanya pelayanan tenaga farmasi yang tanpa memandang status social, pasien akan merasa disamaratakan dan dihargai. Rata- rata komponen penilaian dimensi daya tanggap sebesar 98,46 % dapat dikatakan bahwa pada dimensi Empati pasien rawat jalan di RSUD Permata Blora pasien sudah merasa sangat puas. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi Empati ini bersumber pada pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Permata Blora yang dirasakan oleh pasien rawat jalan sama dengan apa yang dirasakan oleh pasien dan dapat memberikan rasa puas.

Tabel XI. Skor dan Rata- rata komponen penilaian Dimensi Jaminan pasien rawat jalan di IFRS RSUD Permata Blora periode Maret 2017.

No	Pernyataan	kinerja	harapan	TKR %		
Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)		skor	Rata- rata	skor	Rata-rata	
1	Ruang tunggu di Instalasi Farmasi berish, nyaman, dan tempat duduk mencukupi	362	3.62	366	3.66	98.9
2	Kemasan dan etiket rapi, jelas dan	369	3.69	376	3.76	98.13

lengkap

3	Kebersihan dan kerapian penampilan petugas farmasi	370	3.7	373	3.73	99.19
4	Kelengkapan obat di Instalasi Farmasi	353	3.53	354	3.54	99.71
5	Lokasi Instalasi Farmasi mudah di jangkau	343	3.43	345	3.45	99.42
Rata-rata berwujud			3.59		3.61	99.44

Sumber : Data primer yang telah di olah 2017

5. Rata- rata Komponen Penilaian Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan tabel presentase tertinggi adalah kelengkapan obat di Instalasi farmasi. Obat-obat yang tersedia harus sesuai dengan kebutuhan pasien. Hal ini sangat berpengaruh karena apabila pasien akan menebus obat sedangkan obat di Instalasi farmasi tidak lengkap maka pasien akan ragu untuk menebus obat di tempat tersebut. Sehingga pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang dilakukan. Rata- rata keseluruhan komponen penilaian dimensi daya tanggap sebesar 99,44 % dapat dikatakan bahwa pada dimensi Bukti Fisik pasien rawat jalan di RSUD Permata Blora pasien sudah merasa sangat puas. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi Bukti Fisik ini bersumber pada ruang tunggu di Instalasi Farmasi bersih, nyaman, dan tempat duduk mencukupi. Kemasan dan etiket rapi, jelas dan lengkap serta Lokasi Instalasi Farmasi mudah di jangkau. Sehingga Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Permata Blora yang diterima oleh pasien

rawat jalan sama dengan apa yang dirasakan oleh pasien dan dapat memberikan rasa puas.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan data penelitian yang telah dilakukan maka evaluasi kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Permata Blora adalah sebagai berikut:

1. Persentase kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Permata Blora dilihat dari Dimensi Daya Tanggap adalah 94,53% termasuk dalam kategori sangat memuaskan, itu artinya harapan pasien dan yang dirasakan nilainya tinggi sehingga pasien merasa puas.
2. Persentase kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Permata Blora dilihat dari Dimensi Keandalan adalah 99,44% termasuk dalam kategori sangat memuaskan, itu artinya harapan pasien dan yang dirasakan nilainya tinggi sehingga pasien merasa puas
3. Persentase kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Permata Blora dilihat dari Dimensi Jaminan adalah 97,94% termasuk dalam kategori sangat memuaskan, itu artinya harapan pasien dan yang dirasakan nilainya tinggi sehingga pasien merasa puas
4. Persentase kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Permata Blora dilihat dari Dimensi Empati adalah 98,46% termasuk dalam kategori sangat memuaskan, itu artinya harapan pasien dan yang dirasakan nilainya tinggi sehingga pasien merasa puas

5. Persentase kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Permata Blora dilihat dari Dimensi Bukti Fisik adalah 99,44% termasuk dalam kategori sangat memuaskan, itu artinya harapan pasien dan yang dirasakan nilainya tinggi sehingga pasien merasa puas.

B. SARAN

Berdasarkan evaluasi data dan kesimpulan yang ada, maka untuk mengembangkan dan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Permata Blora penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih mempertahankan tingkat pelayanan yang memuaskan pihak Rumah Sakit Umum Permata Blora sebaiknya tetap mempertahankan kondisi *Responsiveness, Emphaty*, dan *Tangibels, Reliability dan Assurance*.
2. Rumah Sakit Umum Permata Blora perlu secara rutin mengamati pelayanan agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel-variabel yang masih kurang penilaiannya atau menurut penilaian pasien belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmojo, Y, T.2006. Mengukur Kepuasan Pelanggan: diakses 24 Desember 2012; <http://triadmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/>
- Anonim. 1999. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang *Standar Pelayanan Rumah Sakit*, Jakarta.
- Anonim. 2004. Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit , Keputusan Menkes RI No. 1197/MENKES/SK,/X/2004.
- Anonim. 2006, *Pedoman Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit*, Dirjen Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan Depkes RI 2006.
- Anonim. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Anonim. 2014^a, *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 58 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Aslam, M., Tan, C.K., dan Prayitno, A. (2003). *Farmasi Klinis (Clinical Pharmacy) Menuju Pengobatan Rasional dan Penghargaan Pilihan Pasien*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia.
- Azwar,Saefudin. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Drs, Kuntjojo. 2009. *Metodelogi Penelitian*. Kediri: Universitas Nusantara PGRI.
- Griffin, J., 1995, *Customer Loyalty: How to earn it, How to keep it*, USA: A Division OfSimon and Schukers Inc.
- Irawan, H. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Komputindo, Jakarta.
- Kotler, P., 1997. *Manajemen Pemasaran*, Prenhallindo, Jakarta

- Kotler, P. dan Keller, K. L., 2006, *Marketing Management* 12th Ed, 136, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Krisnadewi et.al 2014. *Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Keraksaan Sebelum dan Sesudah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan*. Tahun 2014 [Skripsi]. Universitas Setia Budi, Surakarta.
- Kriyantono, R. 2006, *Tekhnik Praktis Riset komunikasi*, 139, Kencana Prenada Media Group, Yogyakarta.
- Lemeshow, S., dan David W. H. Jr. 1997, *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- Lupiyoadi, Rambat Dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moch, Nazir. 2003. *Meode Penelitian*. Salemba empat: Jakarta
- Olson, P., 1993, *Consumer Behavior and Marketing Strategy*, Richard D. Irwan Inc, Boston, Third Edition.
- Parasuraman, A., dkk., 1988, SERQUAL : a Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64,2-40.
- Parasuraman, A., dkk., 1991. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Pohan, I.S., 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*, EGC, Jakarta
- Pramita, A. 2008. *Harapan pada Remaja Penyandang Thalassaemia Mayor*. Dari <http://www.lontar.ui.ac.id/file?file=digital/122361>. 23/01/2015
- Purwanto, E. A., dan Sulistyastuti, D. R., 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif : Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*, Gava Media, Yogyakarta

- Siregar, J.P.C dan Amalia, L. (2004). *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: EGC. Hal. 7, 13-15, 17-19.
- Susanti, Eka. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di UDPF Reguler Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Tahun 2014* [skripsi]. Universitas Setia Budi, Surakarta.
- Sutrisna et.al. 2008. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen*. Tahun 2008. Universitas Setia Budi, Surakarta.
- Stephen, B., and Ruth, B., 1999. *Elements of Statistics I: Descriptive Statistics and Probability*. The McGraw-Hill Companies, Inc
- Sugiyono. 2004. *Statiska Untuk Penelitian Bandung* : CV. Alfabeta
- Sumanto, A, B., 2009, Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSUD DR. Soedomo Trenggalek, *Naskah Publikasi*, Program Pascasarjana Fakultas Farmasi Universitas gadjah Mada Yogyakarta.
- Rahmani, Velma. 2009. *Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan*. Institut Pertanian Bogor, Departemen manajemen, Fakultas Ekonomi dan manajemen, Skripsi.
- Rahmatika, Yulivia. 2004. *Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan*. Institut Pertanian Bogor, Departemen manajemen, Fakultas Ekonomi dan manajemen, Skripsi.
- Suprpto, J. 2002. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Citra.
- Suzalin, F., 2009, Analisis Analisis Service Quality Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUP Dr. Moh. Hoesin Palembang, *Naskah Publikasi*, Program Pascasarjana Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Managemen Jasa*. Yogyakarta : Andi offset.

Lampiran I. Surat Ijin Penelitian



RUMAH SAKIT UMUM PERMATA BLORA

Jl. Reksodiputro No. 57, Blora, Telp.(0296) 531624, Fax. (0296) 532261 BLORA
www.rsu-permata.com/ rs.permata@yahoo.co.id

Blora, 06 Januari 2017

Nomor : 006/RSP/BLA/I/2017
Lampiran : -
Hal : **Balasan Surat**

Kepada Yth

Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi

Di

Solo

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti surat yang dikirim dari Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi kepada RSU Permata Blora dengan nomor 1061/C6-04/04.01.2017 tanggal 04 Januari 2017 tentang Permohonan Ijin Penelitian di Instansi RSU Permata Blora maka kami dari RSU Permata Blora telah *menyetujui memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian tersebut* kepada :

Nama : DESY ANGGRAENI PUTRI

NIM : 17141017B

Judul Skripsi : **“EVALUASI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSU PERMATA BLORA”**

Demikian kami sampaikan, atas segala perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Direktur
RSU Permata Blora


dr. S. Adi Winarno, MMR

Lampiran II. Surat Selesai Penelitian

**RUMAH SAKIT UMUM PERMATA BLORA**

Jl. Reksodiputro No. 57 Telp (0296) 531624 Fax (0296) 532261
www.rsu-permata.com / rs.permata@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : F.01.260/RSP/BLA/V/2017

Dengan ini Direktur Rumah Sakit Umum Permata Blora menerangkan ::

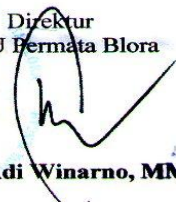
Nama : **DESY ANGGRAENI PUTRI**
Nomor Induk Mahasiswa : 17141017B
Jurusan / Program Studi : Farmasi

Benar-benar telah melaksanakan penelitian di Rumah Sakit Umum Permata Blora pada tanggal 01 Maret 2017 sd 31 Maret 2017 untuk membuat skripsi / tugas akhir dengan judul penelitian "Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSU Permata Blora Bulan Maret 2017".

Demikian untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Blora, 30 Mei 2017

Direktur
RSU Permata Blora



dr. S. Adi Winarno, MMR

LAMPIRAN III
LEMBAR KUESIONER PASIEN RAWAT JALAN

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi Bapak / Ibu / Saudara yang telah bersedia mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan alat penelitian untuk mengetahui penilaian tentang harapan dan kenyataan yang diperoleh pasien, terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Permata Blora. Penelitian ini nantinya akan digunakan sebagai bahan karya tulis ilmiah yang berjudul **“EVALUASI KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSU PERMATA BLORA PERIODE MARET 2017”** Hasil analisis dari penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan oleh pengelola rumah sakit sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian.

Kepada Bapak / Ibu / Saudara dimohon bantuannya untuk mengisi kuesioner berikut dengan sejujurnya menurut pendapat anda, karena tidak ada jawaban yang salah. Berikut ini adalah pernyataan-pernyataan yang berkenaan dengan pendapat Bapak /Ibu /Saudara terhadap pelayanan kefarmasian yang anda harapkan dan yang anda terima dari Instalasi Farmasi Rumah Sakit ini.

Hormat saya



Desy anggraeni Putri

Isilah titik-titik dibawah ini sesuai dengan keadaan Bapak / Ibu / Saudara

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan
3. Usia (tahun) : () 17-25 th () 26-35 th () 36-45 th
() >45 th
4. Status Pendidikan : () SD () SMP () SMA () D3
() S1 () S2
5. Pekerjaan : () Pelajar () PNS () Swasta
() Wiraswasta () TNI/POLRI () Mahasiswa
Lainnya (.....)

Berikan tanda checklist (√) pada jawaban dari pernyataan dibawah ini, yang sesuai dengan apa yang Anda rasakan saat ini dan Apa yang anda harapkan dimasa mendatang sebagai pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Permata Blora.

KEPUASAN PASIEN

HARAPAN PASIEN

PERTANYAAN

SB B TB STB

STS TS S SS

Daya Tanggap

1. Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit cepat sesuai dengan *respon time*
2. Pelayanan Resep dilakukan oleh petugas kefarmasian
3. Tenaga kefarmasian menanggapi keluhan konsumen dengan cepat
4. Tenaga kefarmasian memberikan informasi obat secara proaktif (tanpa diminta oleh pasien)

Kehandalan (*Reliability*)

1. Tenaga kefarmasian

memberikan informasi obat mengenai obat, efek samping dan cara pemakaian obat dengan jelas dan mudah dimengerti

2. Tenaga kefarmasian memiliki pengetahuan dan kemampuan mengenai informasi obat yang benar dan lengkap
3. Pelayanan di Instalasi farmasi dimulai tepat pada waktu
4. Pasien dilayani dengan baik oleh tenaga kefarmasian di tempat pelayanan.
5. Ketepatan dan kecepatan pelayanan obat

Jaminan (*Assurance*)

1. Pasien merasa aman ketika menebus obat
2. Informasi obat di sampaikan dengan jelas, mudah di mengerti dan akurat
3. Petugas farmasi mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik
4. Kesopanan dan keramahan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan

Empati (*Empathy*)

1. Tenaga kefarmasian memperhatikan semua pasien tanpa membedakan status social
2. Tenaga kefarmasian bersedia mendengarkan keluhan pasien
3. Apoteker memberikan waktu khusus dalam melayani informasi obat

4. Petugas farmasi bersedia mencari alternatif obat sesuai dengan kemampuan ekonomi pasien

Bukti Fisik (*Tangible*)

1. Ruang tunggu di Instalasi Farmasi bersih, nyaman, dan tempat duduk mencukupi
2. Kemasan dan etiket rapi, jelas dan lengkap
3. Kebersihan dan kerapian penampilan petugas kefarmasian
4. Kelengkapan obat di instalasi farmasi
5. Lokasi instalasi farmasi mudah di jangkau

KETERANGAN :

SB	: SANGAT BAIK (4)	STS	: SANGAT TIDAK SETUJU (1)
B	: BAIK (3)	TS	: TIDAK SETUJU (2)
TB	: TIDAK BAIK (2)	S	: SETUJU (3)
STB	: SANGAT TIDAK BAIK (1)	SS	: SANGAT SETUJU (4)

Lampiran IV. Uji Validitas dan Reabilitas Dimensi Daya Tanggap

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
.614	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
p1	3.37	.615	30
p2	3.37	.556	30
p3	3.40	.563	30
p4	3.30	.535	30

Lampiran V. Uji Validitas dan Reabilitas Dimensi Kehandalan

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
.795	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
p5	3.73	.450	30
p6	3.77	.430	30
p7	3.73	.450	30
p8	3.77	.430	30
p9	3.73	.450	30

Lampiran VI. Uji Validitas dan Reabilitas Dimensi Jaminan**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
.716	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
p10	3.20	.484	30
p11	3.20	.484	30
p12	3.20	.484	30
p13	3.17	.461	30

Lampiran VII. Uji Validitas dan Reabilitas Dimensi Empati

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
.713	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
p14	3.10	.305	30
p15	3.10	.305	30
p16	3.10	.305	30
p17	3.10	.305	30

Lampiran VIII. Uji Validitas dan Reabilitas Dimensi Bukti Fisik

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
.639	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
p18	3.57	.504	30
p19	3.63	.490	30
p20	3.53	.507	30
p21	3.47	.507	30
p22	3.43	.504	30

Lampiran IX. Kuisisioner 30 sampel untuk Validitas dan Reabilitas

No	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
6	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
7	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
8	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
9	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
10	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
11	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
12	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
13	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
15	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
16	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
17	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
18	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
19	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
20	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
21	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
22	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4

23	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
25	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
26	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
27	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
28	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
29	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
30	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4

Lampiran X. Kuisisioner Harapan pasien 100 Sampel

	Daya tanggap				Kehadalan					Jaminan				Empati				Bukti Fisik					
no	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	
1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
6	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	

11	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
12	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
15	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
20	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
21	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
22	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
25	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
26	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
28	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
29	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
30	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
31	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
32	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
33	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
34	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3

35	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
37	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
38	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
39	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
40	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
41	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
42	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
43	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
44	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
45	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
46	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
47	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
48	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
49	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
50	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
51	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
52	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
54	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
55	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
56	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
57	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
58	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4

59	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
60	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
61	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
62	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
63	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
64	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
65	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
66	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
67	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
68	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
69	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
70	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
71	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
72	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
73	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
74	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
75	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
76	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
77	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
78	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
79	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
80	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
81	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
82	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3

83	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
84	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
86	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
87	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
89	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
90	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
91	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
92	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
93	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
94	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
95	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
96	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
97	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
98	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
99	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
100	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4

22	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
27	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
29	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
30	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
31	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
33	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
34	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
35	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
36	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
39	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
40	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
41	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
42	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
44	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
45	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3

46	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
48	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
49	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
50	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
51	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
52	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
53	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
55	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
56	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
57	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
59	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
60	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
61	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
62	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
63	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
64	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
65	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
66	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
67	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
68	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
69	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4

70	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
71	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
72	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
73	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
75	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
76	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
77	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
78	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
79	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
80	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
81	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
82	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
83	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
84	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
86	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
87	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
88	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
89	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
90	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
91	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
92	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
93	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4

94	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
95	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
96	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
97	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
98	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
99	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
100	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4

Lampiran XII. Data Pasien Rawat Jalan

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan
1	YT	P	17-25	Pelajar	SMA
2	CH	P	36-45	IRT/Lainnya	SMA
3	DN	P	>45	Wiraswasta	SMA
4	NP	P	17-25	Pelajar	SMA
5	RR	P	17-25	Pelajar	SMA
6	RA	P	26-35	Wiraswasta	S1
7	STN	P	26-35	IRT/Lainnya	SD
8	K	P	>45	Wiraswasta	SMA
9	RP	P	>45	Wiraswasta	SMP
10	SJ	P	26-35	IRT/Lainnya	SD
11	MT	P	36-45	IRT/Lainnya	SD
12	KN	P	36-45	IRT/Lainnya	SD
13	VL	P	>45	IRT/Lainnya	SMP
14	RD	L	36-45	TNI	SMA
15	ST	L	36-45	Polisi	SMA
16	PW	P	>45	IRT/Lainnya	SD
17	DP	P	>45	IRT/Lainnya	SMP
18	LG	L	17-25	Pelajar	SMA
19	KS	P	17-25	Pelajar	SMA
20	SK	P	>45	Wiraswasta	SD
21	P	P	>45	Wiraswasta	S1

22	FF	P	36-45	IRT/Lainnya	SD
23	SD	L	36-45	Polisi	SMA
24	S	L	36-45	Polisi	SMA
25	SU	L	>45	TNI	SMA
26	R	L	>45	IRT/Lainnya	SD
27	D	L	>45	Wiraswasta	SMP
28	RHR	L	>45	Wiraswasta	SD
29	JM	P	>45	Wiraswasta	SMA
30	KP	L	>45	TNI	SMA
31	H	P	>45	IRT/Lainnya	SD
32	TH	P	36-45	IRT/Lainnya	SD
33	PL	P	36-45	IRT/Lainnya	SMP
34	KL	P	36-45	IRT/Lainnya	SD
35	ML	P	36-45	IRT/Lainnya	SMP
36	S	P	>45	IRT/Lainnya	SD
37	CT	L	17-25	Mahasiswa	S1
38	HB	P	>45	IRT/Lainnya	SD
39	JM	L	>45	IRT/Lainnya	SMP
40	ER	L	>45	Wiraswasta	SD
41	GH	P	>45	Wiraswasta	S1
42	LO	L	>45	TNI	SMA
43	DS	P	>45	IRT/Lainnya	SD
44	DV	P	>45	IRT/Lainnya	SD
45	IS	L	17-25	Pelajar	SMA

46	Y	P	>45	IRT/Lainnya	SMP
47	R	L	17-25	Pelajar	SMA
48	OZ	L	17-25	Pelajar	SMA
49	B	P	>45	IRT/Lainnya	SMP
50	K	P	>45	Wiraswasta	S1
51	R	P	>45	Wiraswasta	SMA
52	M	L	>45	IRT/Lainnya	SMP
53	ML	P	17-25	Mahasiswa	S1
54	KB	L	>45	IRT/Lainnya	SMP
55	S	P	17-25	Mahasiswa	S1
56	DW	P	17-25	Mahasiswa	S1
57	CN	L	17-25	Mahasiswa	S1
58	BG	P	>45	Wiraswasta	S1
59	YT	P	>45	IRT/Lainnya	SMP
50	TK	P	17-25	Wiraswasta	
61	LY	P	>45	IRT/Lainnya	SMP
62	AN	L	36-45	TNI	
63	T	P	26-35	Mahasiswa	S1
64	FT	P	17-25	Mahasiswa	S1
65	PN	P	26-35	IRT/Lainnya	SMP
66	JP	L	>45	IRT/Lainnya	SMP
67	PS	L	>45	Wiraswasta	S1
68	SG	P	>45	IRT/Lainnya	SMP
69	MY	P	17-25	Mahasiswa	Diploma

70	KM	P	36-45	IRT/Lainnya	SMP
71	S	P	>45	Wiraswasta	SMA
72	S	P	>45	IRT/Lainnya	SMP
73	T	L	>45	IRT/Lainnya	SMP
74	UN	P	17-25	Pelajar	SMA
75	L	L	>45	Wiraswasta	SMA
76	AA	P	36-45	IRT/Lainnya	SMA
77	LK	L	26-35	IRT/Lainnya	SMP
78	W	L	>45	Wiraswasta	S1
79	HN	P	17-25	Pelajar	SMA
80	S	L	26-35	IRT/Lainnya	SMP
81	F	P	26-35	Wiraswasta	S1
82	GV	L	>45	Wiraswasta	S1
83	DY	L	17-25	Mahasiswa	Diploma
84	R	L	>45	IRT/Lainnya	SMP
85	FW	P	>45	Wiraswasta	SMA
86	RT	P	36-45	TNI	S1
87	TW	L	>45	Wiraswasta	S1
88	BF	L	>45	IRT/Lainnya	S1
89	MS	P	>45	IRT/Lainnya	SMA
90	S	L	26-35	Polisi	S1
91	M	L	>45	Wiraswasta	SMA
92	UA	P	>45	IRT/Lainnya	S1
93	CG	P	26-35	Wiraswasta	S1

94	II	L	>45	IRT/Lainnya	SMA
95	PL	P	>45	IRT/Lainnya	S2
96	MN	L	36-45	IRT/Lainnya	SMA
97	DT	L	36-45	Wiraswasta	S1
98	PA	P	26-35	IRT/Lainnya	SMA
99	TD	L	>45	Wiraswasta	S2
100	GG	P	17-25	Mahasiswa	Diploma
101	JL	L	>45	IRT/Lainnya	SMA
102	RY	L	26-35	Wiraswasta	S1
103	HW	L	>45	IRT/Lainnya	S1
104	RP	P	17-25	Mahasiswa	Diploma
105	WS	P	>45	Wiraswasta	SMA
106	B	P	36-45	IRT/Lainnya	S1
107	DH	P	>45	Wiraswasta	SMA
108	SR	L	26-35	TNI	SMA
109	RG	L	26-35	TNI	SMA
110	G	P	>45	IRT/Lainnya	SMA
111	K	L	>45	IRT/Lainnya	S2
112	P	L	>45	IRT/Lainnya	SMA
113	T	P	>45	IRT/Lainnya	SMA
114	S	P	>45	IRT/Lainnya	S1
115	ED	L	>45	IRT/Lainnya	SMA
116	H	L	>45	IRT/Lainnya	SMA
117	IF	P	17-25	Mahasiswa	Diploma

118	Z	P	>45	IRT/Lainnya	SMA
119	MT	P	26-35	Mahasiswa	S2
120	O	L	>45	IRT/Lainnya	SMA
121	F	P	>45	IRT/Lainnya	S2
122	M	L	>45	IRT/Lainnya	SMA
123	ST	P	>45	IRT/Lainnya	SMA
124	S	L	>45	IRT/Lainnya	SMA
125	S	P	>45	IRT/Lainnya	SMA
126	PP	P	26-35	Mahasiswa	S1
127	S	L	>45	IRT/Lainnya	SMA
128	KY	L	36-45	IRT/Lainnya	SMA
129	LK	P	26-35	Mahasiswa	S1
130	J	P	>45	IRT/Lainnya	SMA

Lampiran XIII. Gambar RSU Permata Blora



Lampiran XIV. Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Blora



Lampiran XV. Pengisian Kuisisioner Pasien Rawat jalan



Lampiran XVI. Kuisisioner Pasien Rawat Jalan yang Sudah diisi

LEMBAR KUESIONER PASIEN RAWAT JALAN

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi Bapak / Ibu / Saudara yang telah bersedia mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan alat penelitian untuk mengetahui penilaian tentang harapan dan kenyataan yang diperoleh pasien, terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Permata Blora. Penelitian ini nantinya akan digunakan sebagai bahan karya tulis ilmiah. Hasil analisis dari penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan oleh pengelola rumah sakit sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian.

Kepada Bapak / Ibu / Saudara dimohon bantuannya untuk mengisi kuesioner berikut dengan sejujurnya menurut pendapat anda, karena tidak ada jawaban yang salah. Berikut ini adalah pernyataan-pernyataan yang berkenaan dengan pendapat Bapak / Ibu / Saudara terhadap pelayanan kefarmasian yang anda harapkan dan yang anda terima dari Instalasi Farmasi Rumah Sakit ini. Isilah titik-titik dibawah ini sesuai dengan keadaan Bapak / Ibu / Saudara :

1. Nama : *Linda Septiani*
2. Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan
3. Usia (tahun) : () 17-25 th () 26-35 th () 36-45 th
() >45 th
4. Status Pendidikan : () SD () SMP () SMA () D3
() S1 () S2
5. Pekerjaan : () Pelajar () PNS () Swasta
() Wiraswasta () TNI/POLRI () Mahasiswa
Lainnya (*ibu rumah tangga*)

Berikan tanda checklist (✓) pada jawaban dari pernyataan dibawah ini, yang sesuai dengan apa yang Anda rasakan saat ini dan Apa yang anda harapkan dimasa mendatang sebagai pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Permata Blora.

KEPUASAN PASIEN				PERTANYAAN	HARAPAN PASIEN			
SB	B	TB	STB		STS	TS	S	SS
	✓			Daya Tanggap			✓	
	✓			1. Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit cepat sesuai dengan <i>respon time</i>			✓	
	✓			2. Pelayanan Resep dilakukan oleh petugas kefarmasian			✓	
	✓			3. Tenaga kefarmasian menanggapi keluhan konsumen dengan cepat			✓	
	✓			4. Tenaga kefarmasian memberikan informasi obat secara proaktif (tanpa diminta oleh pasien)			✓	
✓				Keandalan				✓
✓				1. Tenaga kefarmasian memberikan informasi obat mengenai obat, efek samping dan cara pemakaian obat dengan jelas dan mudah dimengerti				✓
✓				2. Tenaga kefarmasian memiliki pengetahuan dan kemampuan mengenai informasi obat yang benar dan lengkap				✓
	✓			3. Pelayanan di Instalasi farmasi dimulai tepat pada waktu			✓	
✓				4. Pasien dilayani dengan baik oleh tenaga kefarmasian di tempat pelayanan.				✓
	✓			5. Ketepatan dan kecepatan pelayanan obat			✓	
✓				Jaminan				✓
✓				1. Pasien merasa aman ketika menebus obat				✓
✓				2. Informasi obat di sampaikan dengan jelas, mudah di mengerti dan akurat				✓

✓				3. Petugas farmasi mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik			✓	
✓				4. Kesopanan dan keramahan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan				✓
✓				Empati				
				1. Tenaga kefarmasian memperhatikan semua pasien tanpa membedakan status social				✓
			✓	2. Tenaga kefarmasian bersedia mendengarkan keluhan pasien			✓	
			✓	3. Apoteker memberikan waktu khusus dalam melayani informasi obat			✓	
			✓	4. Petugas farmasi bersedia mencari alternatif obat sesuai dengan kemampuan ekonomi pasien			✓	
				Berwujud				
			✓	1. Ruang tunggu di Instalasi Farmasi bersih, nyaman, dan tempat duduk mencukupi				✓
			✓	2. Kemasan dan etiket rapi, jelas dan lengkap				✓
			✓	3. Kebersihan dan kerapian penampilan petugas kefarmasian			✓	
			✓	4. Kelengkapan obat di instalasi farmasi				✓
			✓	5. Lokasi instalasi farmasi mudah di jangkau				✓

KETERANGAN :

SB : SANGAT BAIK

B : BAIK

TB : TIDAK BAIK

STS : SANGAT TIDAK SETUJU

S : SETUJU

SS : SANGAT SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

STB : SANGAT TIDAK BAIK

