

**EVALUASI PELAYANAN KEFARMASIAN PASIEN RAWAT JALAN
BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM RUMAH SAKIT
DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ORTOPEDI PROF DR. R.
SOEHARSO SURAKARTA**



Oleh:

**Hoyi Hapsari
21154640A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2019**

**EVALUASI PELAYANAN KEFARMASIAN PASIEN RAWAT JALAN
BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM RUMAH SAKIT
DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ORTOPEDI PROF DR. R.
SOEHARSO SURAKARTA**



Oleh:

**Hoyi Hapsari
21154640A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2019**

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul:

EVALUASI PELAYANAN KEFARMASIAN PASIEN RAWAT JALAN
BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM RUMAH SAKIT
DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ORTOPEDI
PROF.DR. R. SOEHARSO SURAKARTA

Oleh:

Hoyi Hapsari
21154640A

Dipertahankan di hadapan panitia pengaji skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : Juli 2019

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi


Dekan,

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

Pembimbing Utama



Dra. Elina Endang S., M.Si

Pembimbing Pendamping



Dra. Pudiastuti RSP., MM., Apt
Pengaji:

1. Samuel Budi Harsono, M.Si., Apt.
2. Ganet Eko Pramukantoro, M.Si., Apt.
3. Dr. Jason Merari P., MM., M.Si., Apt.
4. Dra. Elina Endang S., M.Si.



PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah dijadikan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang ditulis secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

Surakarta, 15 Juli 2019

Penulis



Hoyi Hapsari

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO DAN PERSEMBAHAN



“Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang”

Motto:

Jangan takut untuk mencoba, karena kegagalan merupakan suatu pembelajaran untuk mencapai kesuksesan. Usaha dan kerja keras. Tiada do'a yang lebih indah selain doa agar karya tulis ini segera selesai.

Hidup ini seperti sepeda. Agar tetap seimbang, kau harus bergerak.

(Albert Einstein)

Karya tulis ini kupersembahkan untuk:

Allah SWT sebagai Sang Pencipta yang selalu menjadi petunjuk di setiap langkahku yang telah berkehendak dan memberikan ridho serta Rahmat-Nya sehingga aku dapat menyelesaikan amanah tugas ini dengan baik.

Kedua orang tuaku, Susmantoro dan Eni Kusrini yang selalu memberikan doa dan dukungan sepanjang hidupku. Teruntuk pula saudara dan keluarga ku yang selalu memberi semangat agar diriku tidak menyerah.

Segenap Dosen Universitas Setia Budi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah subhanallahu wata'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi. Prof. DR. R. Soeharso Surakarta**". Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk mencapai derajat Sarjana Farmasi (S.Farm) kepada Fakultas Farmasi, Universita Setia Budi, Surakarta.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan baik material maupun spiritual dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA., selaku rektor Universitas Setia Budi, Surakarta.
2. Prof. Dr. R. A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt, selaku Dekan fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta.
3. Dwi Ningsih, M.Farm., Apt selaku Kepala Program Studi S1 Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta
4. Dra. Elina Endang S., M.Si., selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, kesabaran, arahan, nasehat, dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Dra. Pudistuti RSP., MM., Apt., selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran serta dukungannya selama penulisan, penelitian, dan penyusunan skripsi.
6. Direktur, Kepala Diklat Bagian Penilitian dan Pendidikan, Kepala Instalasi Farmasi, Staf Farmasi dan semua pihak yang telah membantu selama saya melakukan penelitian dan pengambilan data di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.
7. Kedua orang tua (Bp. Susmatoro dan Ibu Eni Kusrini) yang selalu memberikan semangat, motivasi, perhatian dan tak pernah lupa mendoakan.

8. Kakak dan adik (Alivia Aizya Muti dan Aisah Azwa) yang selalu memberikan semangat dan doa sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.
9. Giri Pamungkas, yang tak henti memberikan doa, kesabaran, nasehat, arahan serta semangat.
10. Teman-teman seperjuangan dan sahabatku (Maria, Nova, Tantri) yang selalu memotivasi, dan memberikan dorongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, kekurangan-kekurangan akan banyak ditemukan disini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman dalam dunia kefarmasian. Maka untuk itu dengan segala kerendahan hati saya meminta maaf dan kritik yang membangun akan saya terima dengan rasa syukur dan senang hati.

Akhir kata saya berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi pembaca.
Wassalamu'alaikum warohmatullaahi wabarokaatuuh

Surakarta, 15 Juli 2019

Hoyi Hapsari

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Rumah Sakit	7
1. Pengertian rumah sakit	7
2. Tugas dan fungsi rumah sakit.....	7
3. Klasifikasi rumah sakit.....	8
4. Sejarah Rumah Sakit Ortopedi Prof. DR. R. Soeharso Surakarta.....	10
B. Instalasi Farmasi	12
1. Definisi Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS)	12
2. Standar Pelayanan Resep.....	14
3. Organisasi Farmasi Rumah Sakit	15
C. Formularium.....	17
D. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi	18
E. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan.....	18
F. Tidak Adanya Kesalahan Pemberian Obat.....	19
G. Kepuasan Konsumen	20
H. Kerangka Pikir Penelitian.....	22
I. Landasan Teori	23
J. Keterangan Empirik.....	24

BAB III	METODE PENELITIAN	25
A.	Rancangan Penelitian	25
B.	Populasi dan Sampel.....	25
1.	Populasi	25
2.	Sampel.....	25
C.	Teknik Sampling	26
D.	Subjek Penelitian	26
1.	Kriteria Inklusi	26
2.	Kriteria Ekslusi.....	26
E.	Waktu dan Tempat Penelitian	27
F.	Alat dan Bahan	27
G.	Variabel Penelitian	27
1.	Identifikasi Variabel	27
2.	Definisi Operasional Variabel.....	27
3.	Pengukuran Variabel	28
H.	Data Penelitian.....	29
I.	Teknik Analisis Data	29
1.	Ketersediaan formularium	29
2.	Waktu tunggu pelayanan obat jadi	30
3.	Waktu tunggu pelayanan obat racikan	30
4.	Tidak Adanya Kesalahan Pemberian Obat.....	30
5.	Kepuasan Pelanggan.....	30
J.	Jalannya Penelitian	32
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A.	Deskripsi Karakteristik Responden	33
1.	Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin	33
2.	Klasifikasi responden berdasarkan status responden	34
3.	Klasifikasi responden berdasarkan status pendidikan akhir ...	35
4.	Klasifikasi responden berdasarkan status pasien.....	36
B.	Hasil Evaluasi Data Penelitian	37
1.	Ketersediaan Formularium.....	37
2.	Waktu Tunggu Obat Jadi.....	38
3.	Waktu Tunggu Obat Racikan	39
4.	Tidak Adanya Kejadian Kesalahan Pemberian Obat	40
5.	Kepuasan Pelanggan.....	41
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	44
A.	Kesimpulan.....	44
B.	Saran	45
	DAFTAR PUSTAKA	46
	LAMPIRAN	48

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Kerangka Pikir Penelitian	22
2. Alur Jalannya Penelitian	32

DAFTAR TABEL

Halaman

1	Indikator variabel penelitian	29
2	Jumlah dan persentase responden menurut jenis kelamin.....	33
3	Jumlah dan persentase responden menurut status responden	34
4	Jumlah dan persentase responden menurut usia.....	34
5	Jumlah dan persentase responden menurut status pendidikan akhir.....	35
6	Jumlah dan persentase responden menurut status pekerjaan	36
7	Jumlah dan persentase responden menurut status pasien.....	36
8	Jumlah waktu tunggu pelayanan obat jadi	38
9	Jumlah waktu tunggu pelayanan obat racikan	39
10	Jumlah salah dan benar dalam meyerahkan obat kepada pasien.....	40
11	Waktu tunggu pelayanan obat jadi dan waktu tunggu pelayanan obat racikan.....	41
12	Tidak adanya kesalahan pemberian obat.....	41
13	Pelayanan obat oleh petugas farmasi	42
14	Kenyamanan ruang tunggu	42

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1. Surat Permohonan Melaksanakan Penelitian	50
2. Surat Ijin Penelitian dari Rumah Sakit.....	51
3. Etical Clereance	52
4. Informed Concert.....	53
5. Surat Penolakan.....	54
6. Perhitungan Jumlah Sampel dan Karakteristik Responden	56
7. Kuesioner Penelitian	58
8. Data Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi dan Obat Racikan.....	63
9. Data Perhitungan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi dan obat Racikan	81
10. Data Pencatatan Tidak Adanya Kesalahan Dalam Pemberian Obat	82
11. Data Perhitungan Tidak Adanya Kesalahan Dalam Pemberian Obat	88
12. Data Hasil Jawaban Kuisisioner Pasien.....	89
13. Data Perhitungan Jawaban Kuisisioner Responden.....	97
14. Gambar Lokasi Pengambilan Data.....	98

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan merupakan masalah yang telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat tuntutan masyarakat akan mutu dan kualitas kesehatan. Sehingga menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan tenaga kesehatan untuk mengevaluasi pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga pelayanan yang bersifat untuk meningkatkan kualitas hidup dan memberikan kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa kesehatan (Siregar 2004). Perkembangan dan persaingan semakin meningkat di dalam dunia bisnis, membawa dampak perubahan yang luar biasa bagi kehidupan masyarakat. Jika seseorang sedang sakit maka aktifitas sehari-hari akan terganggu sehingga tidak dapat berjalan dengan baik. Semakin meningkatnya kondisi sosial ekonomi masyarakat, maka berpengaruh juga dengan pola pikir masyarakat yang semakin kritis terhadap hal-hal yang sangat viral khususnya di dalam hal kesehatan (Mauludin 2004).

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah terkait obat. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu Pelayanan Kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada prodek (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Permenkes 2014).

Layanan bermutu adalah suatu layanan yang berorientasi pelanggan (*customer oriented*), tersedia (*available*) dan mudah dikelola (*controllable*). Mutu tercapai jika kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi. Dalam layanan kesehatan, pasien merupakan pelanggan yang paling penting. Mutu juga dapat diukur, komponen sistem mutu yaitu *input* dan *output*, keduanya memiliki

karakteristik mutu tertentu yang dapat diukur dan penting dalam mengukur mutu pada suatu sistem (Al-assaf 2009).

Pelayanan suatu perusahaan agar lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. Salah satu cara agar penggunaan jasa agar lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan kualitas yang bermutu guna pelayanan yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Jika kenyataan pelanggan menerima produk dan pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan bahwa produk dan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan. Keuntungan yang sebenarnya bukan datang dari pelanggan yang puas saja, melainkan dari pelanggan yang setia. Pemberian kualitas pelayanan yang buruk dan mengecewakan pelanggan dapat menimbulkan dampak yang tidak efektif atau disebut dengan suatu dari kegagalan. Sehingga harus memenuhi keperluan pasien dan berusaha melayani pelanggan dengan baik merupakan keutamaan dari organisasi kesehatan (Youssef *et al.* 1995). Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu pendekatan atau upaya yang sangat penting dan mendasar dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, kita sebagai profesional dalam pelayanan kesehatan baik secara perorangan atau kelompok harus selalu berupaya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik mutunya kepada pasien tanpa terkecuali (Muninjaya 2011).

Indikasi kualitas pelayanan kesehatan dirumah sakit dapat tercermin dari presepsi pelayanan atas layanan kesehatan yang telah diterimanya. Presepsi pasien tentang kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa atau pelayanan (Tjiptono 2014). Pentingnya kualitas pelayanan pada jasa kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna jasa (pasien), yang mana dalam hal indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit (Wusko 2014).

Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimum Farmasi Rumah Sakit menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada pelayanan

pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Untuk itu perlu adanya standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan guna meningkatkan mutu pelayanan, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Permekes RI 2014).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2004, setiap orang berhak atas jaminan sosial atau dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur sehingga untuk memberikan jaminan sosial yang menyeluruh.

Pada hakekatnya perbaikan mutu pelayanan kesehatan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pengguna jasa pelayanan kesehatan sehingga pelayanan kesehatan dapat tetap terpelihara dengan baik. Akan tetapi seiring dengan perkembangan zaman mutu kesehatan dikaitkan dengan aspek kepuasan pengguna pelayanan kesehatan. Semakin baik mutu pelayanan kesehatan maka kepuasan pelanggan semakin baik.

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan pasien sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dengan harapan. Pasien akan puas apabila layanan yang didapatkan sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pasien. Ketidakpuasan akan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan pasien (Yamit 2001).

Hasil penelitian kualitas pelayanan kefarmasian sebelumnya yang dilakukan oleh:

1. Krisnadewi *et.al* (2014) dengan judul “Evaluasi Standar Pelayanan Minimal di 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 serta tidak adanya kesalahan dalam pemberian obat mendapatkan hasil sebesar 100 % sehingga sudah masuk rentang yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Persentase kesesuaian penulisan resep dengan Formularium mendapatkan

hasil 97,4 % (kelompok sebelum BPJS) dan 97,9 % (kelompok sesudah BPJS) sehingga belum mencapai rentang waktu yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Tingkat kepuaan pelanggan di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Keraksaan untuk kelompok sebelum bPJS sebesar 81,8 % sehingga sudah mencaapai waktu rentang yang telah di tetapkan, dan untuk kelompok BPJS sebesar 76,8 % sehingga belum mencapai rentang waktu yang telh ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

2. Wulandari, D.(2015) dengan judul Evaluasi Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Dimensi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi dan Obat Racikan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di IFRSI Yarsi Surakarta Tahun 2014 memperoleh hasil pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan memberikan rasa puas kepada pasien rawat jalan rata-rata $87,83\% \geq 80\%$ di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Yarsi Surakarta Tahun 2014.

Berdasarkan penelitian terdahulu masih terdapat beberapa Rumah Sakit yang belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit, hal tersebut, perlu dievaluasi untuk mengetahui apakah dengan adanya jumlah pengunjung yang banyak, pihak kefarmasian dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai Standar Pelayanan Minimum (SPM). Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti “Evaluasi Standar Pelayanan Kefarmasian Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof Dr. R. Soeharso Surakarta.

B. Perumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Apakah ketersediaan Formularium di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof Dr. R. Soeharso Surakarta sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012?
2. Apakah waktu tunggu pelayanan obat jadi pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof Dr. R. Soeharso Surakarta sesuai dengan

Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012?

3. Apakah waktu tunggu pelayanan obat racikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof Dr. R. Soeharso Surakarta sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012?
4. Apakah pelaksanaan pelayanan tidak adanya kesalahan dalam pemberian obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof Dr. R. Soeharso Surakarta.sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012?
5. Apakah kepuasan pelanggan dalam pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof Dr. R. Soeharso Surakarta sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian tentang evaluasi pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ortopedi Prof Dr. R. Soeharso Surakarta bertujuan untuk mengetahui:

1. Kesesuaian ketersediaan Formularium di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof Dr. R. Soeharso Surakarta dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
2. Kesesuaian waktu tunggu pelayanan obat jadi pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof Dr. R. Soeharso Surakarta dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
3. Kesesuaian waktu tunggu pelayanan obat racikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof Dr. R. Soeharso Surakarta dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

4. Kesesuaian pelaksanaan pelayanan tidak adanya kesalahan dalam pemberian obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof Dr. R. Soeharso Surakarta dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
5. Kesesuaian pelayanan kefarmasian memberikan kepuasan kepada pelanggan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof Dr. R. Soeharso Surakarta dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Rumah Sakit: melalui penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber masukan dan bahan pertimbangan dalam meningkatkan Pelayanan Minimum Rumah Sakit khususnya di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Orthopedi Prof Dr. R. Soeharso Surakarta
2. Pembaca: Menambah wawasan atau ilmu pengetahuan dalam meningkatkan pembelajaran.
3. Peneliti: sebagai bahan acuan dan bahan pustaka bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian dengan objek yang sama di masa yang akan datang, dalam upaya mengembangkan pelayanan kefarmasian.