

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI
FARMASI RSUD Dr. SAYIDIMAN MAGETAN
NOVEMBER – DESEMBER 2021**



Oleh :

**Ega Damayanti
231175218A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2022**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI
FARMASI RSUD Dr. SAYIDIMAN MAGETAN
NOVEMBER – DESEMBER 2021**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
Derajat sarjana farmasi (S.Farm)
Program Studi Ilmu Farmasi Pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi*

Oleh :

**Ega Damayanti
231175218A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2022**

PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan judul:

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI
FARMASI RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN
NOVEMBER – DESEMBER 2021**

Oleh:

**Ega Damayanti
23175218A**

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada Tanggal : 19 Juli 2022

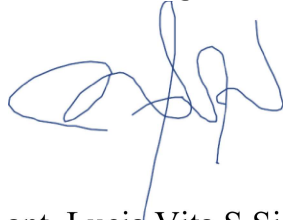
Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universita Setia Budi

Dekan,



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

Pembimbing Utama



Dr. apt. Lucia Vita S.Si M.Sc.

Pembimbing Pendamping



apt. Inaratul Rizkhy H., M.Sc.

1. Dr. apt. Samuel Budi Harsono, S.Farm., M.Si

1.

2. apt. Vivin Nopiyanti, M.Sc

2.

3. apt. Carolina Eka Waty, M.Sc

3.

4. Dr. apt. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si., M.Sc

4.

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Tetaplah berjalan ke depan dan jangan putus asa atau merasa gagal”

“Perbaiki sholatmu, Maka Allah akan perbaiki hidupmu”

“Karena sesungguhnya dibalik kesulitan itu ada kemudahan”

(Qs. Al-Insyirah ayat 5)

Bismillahirrahmannirahim

Alhamdulillahirobil’alamiin

Allahumma shallia’ala sayyidina muhammad

Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat, saya persembahkan karya tulis ini atas segala rahmat, kasih sayang, nikmat sehat, iman, kemudahan, dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

Saya persembahkan karya ini untuk ayah dan mamahku tercinta, terimakasih berkat doa kalian sehingga Ega dapat lulus S1 Farmasi.

Tak lupa Ega ucapkan terima kasih untuk tante Darti yang sudah support selama kuliah, terima kasih juga untuk mas Andy yang selalu memberi semangat dan memberi dorongan agar segera menyelesaikan skripsi ini, terimakasih juga sahabat ku semua yang sudah menemani dan memberi semangat selama menempuh pendidikan di Universitas Setia Budi Surakarta.

Penulis ucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Apt. Lucia Vita D, S.Si., M.Sc dan Ibu Apt. Innaratul Rizkhy H, M.Sc selaku dosen pembimbing yang selalu senantiasa sabar dalam membimbing dan mengarahkan. Penulis ucapkan terima kasih kepada bapak / ibu dosen penguji serta staff karyawan yang selalu memberi arahan dan masukan dalam proses berjalannya penelitian.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pun pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis di acuan dalam naskah ini dan di sebutkan dalam daftar pustaka.

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

Surakarta, 2022



Ega Damayanti

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT untuk berkah ,rahmat dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam yang senan tiasa di panjatkan kepada kekasih Allah nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan orang-orang yang senantiasa berada di jalan-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RSUD dr. SAYIDIMAN KABUPATEN MAGETAN NOVEMBER – DESEMBER 2021’’. Skripsi ini di susun guna memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana pada Fakultas Farmasi universitas Setia Budi Surakarta .

Penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagi pihak,baik secara moril maupun materil. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan harapan.
2. Dr.Ir Djoni Tarigan,MBA selaku Rektor Universitas Setia Budi .
3. Prof. Dr. apt. R. A. Oetari, S.U., M. M., M. Sc. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Dr. apt. Lucia Vita S.Si M.Sc selaku pembimbing utama yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, nasehat, serta arahan dalam penulisan skripsi.
5. Apt. Inaratul Rizkhy H., M.Sc. selaku pembimbing pendamping yang telah berkenan meluangkan waktunya guna membimbing ,memberi nasehat mengarah kan penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Magetan beserta karyawan yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian ini.
7. Dosen S1 Farmasi dan staff perpustakaan Universitas Setia Budi yang telah memberikan bantuan dan informasi selama berjalannya penelitian.
8. Orangtua ku bapak Asep Junjun dan Ibu Paniyem serta tante Darti dan mas Andy Dwy Bastian yang selalu memberi dukungan dan mendoakan agar segera menyelesaikan skripsi ini.

9. Semua pihak yang telah membantu jalannya penelitian maupun penyusunan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu dalam naskah ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa naskah skripsi masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis menerima saran dan masukan yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk masyarakat dan perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang farmasi.

Wasalamu'alaikum Warahmatullah Wabarokatuh

Surakarta,



Ega Damayanti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Kepuasan.....	4
1. Definisi Kepuasan Pasien	4
2. Klasifikasi Kepuasan	5
3. Manfaat Kepuasan	5
4. Kepuasan Pelayanan	6
4.1. Komunikasi dari mulut ke mulut.	6
4.2. Kebutuhan pribadi.....	6
4.3. Pengalaman masa lalu.....	6
4.4. Komunikasi.	6
5. Cara Mengukur Kepuasan	6
5.1. Sistem Keluhan serta Saran.	6
5.2. Survei Kepuasan Konsumen.....	6
5.3. <i>Ghost Shopping</i>	6
5.4. <i>Lost Customer Analysis</i>	6
B. Rumah Sakit.....	7
1. Pengertian Rumah Sakit.....	7
2. Tugas Rumah Sakit.....	7
C. Instalasi Farmasi	8
1. Ruang Penerimaan Resep	8
2. Ruang Pelayanan Resep dan Peracikan	8

3.	Ruang Penyerahan Obat.....	8
4.	Ruang Konseling.....	8
5.	Ruang penyimpanan Sediaan Farmasi	9
6.	Ruang Arsip	9
E.	Standar Pelayanan Kefarmasian	9
1.	Definisi Standar Pelayanan Kefarmasian	9
2.	Tujuan Standar Pelayanan Kefarmasian	9
3.	Standar Pelayanan Kefarmasian di RSUD.....	9
3.1.	Standar Pelayanan Kefarmasian.	10
3.2.	Kepuasan Pasien	10
3.3.	Rawat Jalan.....	12
3.4.	Kinerja Kefarmasian.....	12
F.	Landasan Teori.....	13
G.	Kerangka Konsep.....	14
H.	Keterangan Empirik	15
BAB III	METODE PENELITIAN.....	16
A.	Rancangan Penelitian.....	16
B.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	16
C.	Populasi dan Sampel	16
1.	Populasi.....	16
2.	Sampel	16
D.	Teknik Sampling	17
E.	Subjek Penelitian	17
1.	Kriteria Inklusi	17
2.	Kriteria Eksklusi	17
F.	Variabel Penelitian.....	18
1.	Identifikasi Variabel Utama	18
2.	Klasifikasi Variabel Utama.....	18
3.	Definisi Operasional Variabel	18
3.1.	<i>Tangibel</i> atau bukti nyata.....	18
3.2.	<i>Emphaty</i> (empati).	18
3.3.	<i>Reliability</i> (keandalan).....	18
3.4.	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap).....	18
3.5.	<i>Assurance</i> (jaminan).	18
G.	Alat dan Bahan.....	19
1.	Alat.....	19
2.	Bahan	19
H.	Jalannya Penelitian.....	19
1.	Persiapan.....	19

1.1. Pembuatan proposal penelitian.	19
1.2. Permohonan izin penelitian.	19
1.3. Pembuatan <i>Ethical Clearance</i>	19
2. Pengumpulan Data.....	19
I. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	20
1. Uji Validitas.....	20
2. Uji Realibitas	20
J. Analisis Hasil.....	20
K. Skema Jalannya Penelitian.....	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	22
A. Jumlah Sampel	22
B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	22
1. Hasil Uji Validitas	22
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	23
C. Karakteristik Responden.....	23
1. Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin ..	24
2. Karakteristik Berdasarkan Umur Responden	24
3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir....	25
4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	26
5. Karakteristik Pengambilan Waktu Kuesioner.....	26
D. Hasil Analisis Data dan Pembahasan.....	27
1. Dimensi <i>Tangible</i>	27
2. Dimensi <i>Emphaty</i>	28
3. Dimensi <i>Reability</i>	30
4. Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	31
5. Dimensi <i>Assurance</i>	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	36
A. Kesimpulan	36
B. Saran	36
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN	41

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Konsep Penelitian	14
2. Skema Jalannya Penelitian	21

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Hasil Uji Validitas	23
2. Hasil Uji Reliabilitas	23
3. Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	24
4. Karakteristik Umur Responden	24
5. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden.....	25
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	26
7. Karakteristik pengambilan waktu responden	26
8. Jumlah dan Persentase Responden pada dimensi <i>Tangible</i>	27
9. Jumlah dan persentase responden pada dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Nyata)	28
10. Jumlah dan Persentase Responden pada dimensi <i>Emphaty</i>	28
11. Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Empaty</i> (Empati).....	29
12. Jumlah dan Persentase Responden pada dimensi Reliability	30
13. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi <i>Reability</i> (Kehandalan)	31
14. Jumlah dan Persentase Responden pada dimensi <i>Responsiveness</i>	31
15. Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	32
16. Jumlah dan Persentase Responden pada dimensi <i>Assurance</i>	33
17. Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	33
18. Hasil Rekapitan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. Sayidiman Kabupaten Magetan.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Ijin Penelitian dari Kampus.....	42
2. Surat Ijin Penelitian dari <i>Ethical Clearance</i> (Kelaikan Etik)	43
3. Surat Ijin Penelitian dari Instalasi Farmasi RSUD	44
4. Surat telah selesai melaksanakan penelitian di RSUD	45
5. Surat Persetujuan Pasien.....	46
6. Kuesioner Kepuasan Pasien.....	47
7. Dokumentasi Penelitian.....	50
8. Data Pengujian Validitas dan Reliabilitas	52
9. Data Karakteristik Pasien	54
10. Data Sampel Pasien	64

INTISARI

EGA DAMAYANTI, 2021. EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RSUD Dr. SAYIDIMAN KABUPATEN MAGETAN NOVEMBER - DESEMBER 2021, SKRIPSI FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA.

Kepuasan adalah ukuran perasaan individu setelah mendapatkan suatu layanan dengan membandingkan kenyataan dan harapan. Pihak IFRS harus berhati – hati dalam memberikan pelayanan kesehatan, karena jika pasien sering merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan maka akan berdampak hilangnya pasien, serta tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada mutu pelayanan yang diberikan. Kepuasan dalam pelayanan kesehatan dapat diukur berdasarkan 5 dimensi yaitu *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. Sayidiman Kabupaten Magetan.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan rancangan deskriptif. Pengambilan data dilakukan secara cross sectional menggunakan kuesioner berdasarkan nilai skala likert. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 251 orang responden yang memenuhi kriteria inklusi. Data kuesioner diolah lalu dibandingkan antara pelayanan yang diperoleh dengan pelayanan yang diharapkan oleh pasien. Persentase kepuasan pasien dibagi menjadi lima kategori yaitu tidak puas <40%, kurang puas 40 – 50%, cukup puas 56 – 75%, puas 76 – 85% dan sangat puas 86 – 100%.

Hasil penelitian didapatkan persentase kepuasan pada dimensi *tangible* diperoleh skor 82,22%, *emphaty* 79,15%, *reliability* 79,15%, *responsiveness* 80,30%, dan dimensi *assurance* 78,02%. Hasil dari kelima dimensi menunjukkan rata-rata 79,75% pasien menyatakan puas pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. Sayidiman Kabupaten Magetan.

Kata kunci : Tingkat kepuasan, rawat jalan, pelayanan kefarmasian, RSUD dr. Sayidiman Magetan.

ABSTRACT

DAMAYANTI, E 2021. EVALUATION OF THE SATISFACTION LEVEL OF OUTBOARD PATIENT'S WITH PHARMACEUTICAL SERVICES IN PHARMACEUTICAL INSTALLATIONS RSUD Dr. SAYIDIMAN MAGETAN NOVEMBER – DECEMBER 2021, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA

Satisfaction is a measure of individual feelings after receiving a service by comparing reality and expectations. If the performance is below expectations, the patient will be disappointed and dissatisfied, on the contrary if the performance is as expected by the patient, then the patient will feel satisfied. IFRS parties must be careful in providing health services, because if patients often feel dissatisfied with the services provided, it will have an impact on the loss of patients, and the level of patients satisfaction is highly dependent on the quality of services provided. Satisfaction in health services can be measured based on 5 dimensions, which are reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. This study aimed to determine the patient's satisfaction with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of RSUD dr. Sayidiman Magetan

This research is an observational study with a descriptive design. Data collection was carried out in a cross sectional way using a questionnaire based on the Likert scale value. The sample in this study was 251 respondents who met the inclusion criteria. The questionnaire data was processed and then compared between the services obtained and the services expected by the patients. The percentage of patient satisfaction is divided into five categories, namely dissatisfied <40%, less satisfied 40-50%, quite satisfied 56-75%, satisfied 76-85% and very satisfied 86-100%.

The results showed that the percentage of satisfaction on the tangible dimension obtained a score of 82.22%, empathy 79.15%, reliability 79.15%, responsiveness 80.30%, and assurance dimension 78.02%. The results of the five dimensions showed an average of 79.75% of patients expressed satisfaction with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of RSUD dr. Sayidiman Magetan Regency.

Keywords : **patient's satisfaction, pharmaceutical services, questionnaire**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dari kualitas layanan yang berdampak pada pemenuhan kebutuhan pasien dan penyediaan layanan yang lebih efektif. Ketidakpuasan pasien yang sangat kerap di ungkapkan oleh pasien merupakan ketidakpuasan terhadap perilaku, sikap, keramahan petugas, keterlambatan pelayanan, minimnya komunikasi, dan kebersihan serta kedisiplinan area. Perihal ini hendak berakibat negatif pada kepuasan pasien serta menyebabkan menyusutnya atensi pasien buat berobat di rumah sakit (Rizal, 2018).

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes 2014). Salah satu wujud pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan pengkajian serta pelayanan resep (Permenkes, 2016). Pelayanan kefarmasian tidak hanya jadi tuntutan profesionalisme serta bisa dilihat selaku aspek buat mengevaluasi kepuasan pasien. Pelayanan kefarmasian ialah wujud pelayanan yang diberikan secara bertanggung jawab dan langsung pada pasien yang berhubungan dengan penyediaan kefarmasian yang bertujuan dalam kenaikan mutu hidup pasien (Permenkes, 2020).

SERVQUAL (*service quality*) merupakan alat ukur kepuasan pelanggan dalam bidang jasa atau barang dengan mengutamakan aspek pelayanan. Kepuasan pelanggan dianalisis berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible* (Parasuraman, 1998). Kelima aspek tersebut harus terpenuhi di dalam pelayanan kefarmasian di RSUD agar pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Beberapa hasil penelitian terdahulu mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang telah dilakukan oleh :

1. Evi Mulyani (2017) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya” dari hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan lima dimensi kualitas yaitu bukti langsung (*tangible*) 76,1% yang masuk dalam kategori puas, kemampuan (*reability*) 73,3% masuk dalam kategori puas, daya tanggap (*responsiveness*) 75,7% dalam kategori puas, jaminan (*assurance*)

72,2% masuk dalam kategori puas, serta dimensi perhatian (*emphaty*) 74,3% dalam kategori puas.

2. Susi Novaryatiin (2018) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD dr. Murjani Sampit” dari hasil penelitian menunjukkan rata – rata persentase interpretasi skor sebesar 68% yang artinya masuk dalam kategori puas.
3. N Munifah dkk (2020) dengan judul “ Kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Depo Farmasi Rawat jalan Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Kabupaten Pamekasan” dari hasil penelitian menunjukkan rata – rata skor sebesar 82,79% pasien sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan studi literatur tersebut, peneliti berminat guna melaksanakan penelitian terkait evaluasi tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di RSUD dr. Sayidiman Kabupaten Magetan. Tujuan dilakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pada Instalasi Farmasi RSUD guna mendapatkan informasi terkait kepuasan yang dirasakan pasien dan berguna untuk meningkatkan mutu serta pelayanan kefarmasian.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi *tangible*, *emphaty*, *reability*, *responsiveness*, dan *assurance* di Instalasi Farmasi RSUD dr. Sayidiman Kabupaten Magetan ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi *tangible*, *emphaty*, *reability*, *responsiveness*, dan *assurance* di Instalasi Farmasi RSUD dr. Sayidiman Kabupaten Magetan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Bagi petugas Instalasi Farmasi di RSUD
Untuk bahan pertimbangan petugas farmasi di RSUD agar bisa meningkatkan kualitas kinerja dalam pelayanan kefarmasian pada