

**TINGKAT KEPUASAAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT  
UMUM DAERAH SUMEDANG**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**Ajeng Apriliani**

**31181023**



**FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS BHAKTI KENCANA**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA 3**

**PROGRAM STUDI FARMASI**

**BANDUNG**

**2021**

**LEMBAR PENGASAHAN**

**Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Intalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah  
Sakit Umum Daerah Sumedang**

**Untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti Sidang Ahli Madya  
Program Pendidikan Diploma Tiga**

**Ajeng Apriliani**

**31181023**

**Bandung, Juli 2021**

**Pembimbing I**



**(Dr.apt Agus Sulaeman M.Si)**

**Pembimbing II**



**(apt.Asep Roni M.Si)**

# **Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Eksternal RSUD Sumédang**

## **ABSTRAK**

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang langsung terfokus pada proses penggunaan obat yang bertujuan untuk menjamin keamanan, efisiensi dan rasionalitas penggunaan obat dengan menerapkan ilmu dan fungsi pelayanan pasien. Kepuasan pelanggan merupakan respon klien atau pengguna jasa atas setiap pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian selama instalasi farmasi eksternal RSUD Soumedang yang diikuti. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian non eksperimen dengan metode deskriptif dengan teknik survei (survey deskriptif). Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 responden, data diperoleh dengan mengisi kuesioner tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan diukur berdasarkan lima dimensi yaitu keandalan kualitas pelayanan (reliability), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), bukti nyata/langsung (tangible), dan Asuransi (asuransi) dan analisis persentase dan skala likert. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah dimensi kehandalan (reliability) 70,83%, dimensi ketanggapan (responsiveness) 69,32%, dimensi empati (Empathy) 72,6%, dimensi bukti Tangible/tangible (tangible) 73,25% dan dimensi asurans/jaminan (assurance) 73,08%. Rata-rata persentase interpretasi hasil lima dimensi adalah 71,82% yang berarti termasuk dalam kategori puas.

Kata kunci: Rumah Sakit, Kepuasan, Instalasi Farmasi Rawat Jalan

# **Patient Satisfaction Level With External Pharmacy Installation Services at Sumédang Regional General Hospital**

## **ABSTRACT**

The good pharmaceutical services are services directly focused on the process of using drugs aimed at ensuring the safety, efficiency and rationality of drug use by applying the science and functions of patient care. Customer satisfaction is the response of clients or service users for each service provided. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with the pharmaceutical services during the installation of external pharmacy of the Soumedang Regional General Hospital, followed. The method used in this study is a non-experimental research method with a descriptive method with survey techniques (descriptive survey). The number of respondents in this study was 100 respondents, the data obtained by completing a satisfaction level questionnaire. The level of satisfaction is measured on the basis of five dimensions of the reliability of the quality of services (reliability), responsiveness (responsiveness), empathy (empathy), tangible / direct proof (tangible), d Insurance (insurance) and analysis of percentages and LIKT scale. The results obtained from this study are the dimensions of the reliability (reliability) 70.83%, dimensions of reactivity (reactivity) 69.32%, dimensions of empathy (Emphaty) 72.6%, evidence dimensions Tangible / tangible (tangible) 73.25% and insurance dimensions (insurance) 73.08%. The average percentage of interpretation of the five-dimensional results is 71.82%, which means that it is included in the satisfied category.

**Keywords:** Hospital, Satisfaction, Outpatient Pharmacy Installation

## **HALAMAN PERUNTUKAN**

*Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan kepada orang tua hebat saya ibu dan ayah.  
Keduanya lah yang membuat segala hal menjadi mungkin serta untuk orang orang tersayangku  
-you can do it ajeng*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, sholawat dan salam mudah- mudahan tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW atas berkat serta rahmat- Nya penulis bisa menuntaskan penataan Karya Tulis Ilmiah dengan judul“ Tingkatan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang” Selaku salah satu ketentuan buat menuntaskan Program Pembelajaran Pakar Madya Farmasi di Universitas Bhakti Kencana Bandung.

Penulis menyadari kalau penataan Karya Tulis Ilmiah ini bisa terlaksana dengan mudah berkat pengarahan, tutorial serta sokongan dari bermacam pihak baik secara langsung ataupun tidak langsung. Buat itu pada peluang ini penulis mau mengantarkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, sebagai penguasa alam semesta ini, karna atas izin- Nya penulis masih dapat diberi kesehatan sehingga bisa menuntaskan laporan ini.
2. H. Mulyana, SH, M. Pd., MH. Kes. sebagai Kepala Yayasan Adhi Guna Kencana.
3. apt. Ika Kurnia Sukmawati, M. Si. sebagai Pimpinan Prodi Diploma III Farmasi
4. Dr. apt Agus Sulaeman M. Si sebagai pembimbing utama yang sudah membantu serta memberikan motivasi sepanjang penataan Karya Tulis Ilmiah
5. apt. Asep Roni M. Si sebagai pembimbing serta yang sudah membantu serta memberikan motivasi sepanjang penataan Karya Tulis Ilmiah
6. Keluarga khususnya kepada kedua Orang Tua yang senantiasa mendoakan, memberikan nasihat, semangat serta dorongan sepanjang penataan Karya Tulis Ilmiah
7. Responden pengamat yang sudah membantu berpartisipasi dalam jalannya penelitian
8. Segala rekan– rekan seperjuangan Program Riset Pakar Madya Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Bhakti Kencana.

Penulis menyadari hendak keterbatasannya dalam menuntaskan penataan Karya Tulis Ilmiah ini ada kekurangan serta kesalahan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik serta anjuran dari para pembaca ataupun pengguna buat membetulkan kesalahan serta kekurangan di

dalam Karya Tulis Ilmiah. Harapan penulis mudah- mudahan laporan ini bisa membagikan manfaat serta dapat menambah pengetahuan untuk pembaca.

Sumedang , Juli 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iii
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
BAB II .....	4
TINJAUAN PUSTAKA .....	4
2.1 Gambaran Umum Rumah Sakit .....	4
2.1.1 Definisi Rumah Sakit .....	4
2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....	4
2.1.3 Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit .....	5
2.2 Kepuasan .....	6
2.2.1 Definisi kepuasan .....	6
2.2.2 Tingkat (dimensi) Kepuasan .....	7
BAB III .....	9
METODE PENELITIAN .....	9
3.1 Metode Penelitian .....	9
3.1.1 Metode Penelitian .....	9
BAB IV .....	10
DESAIN PENELITIAN .....	10



4.1 Desain Penelitian .....	10
4.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	10
4.2.1 Tempat .....	10
4.2.2 Waktu Penelitian.....	10
4.3 Sumber Data .....	10
4.4 Pengumpulan Data.....	10
4.5 Populasi dan Sampel.....	11
4.5.1 Populasi.....	11
4.5.2 Sampel .....	11
4.6 Definisi Operasional.....	12
4.7.1 Uji Validitas.....	13
4.7.2 Uji Reliabilitas .....	13
4.8 Teknik Analisis Data .....	14
BAB V.....	16
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	16
5.1 Karakteristik Responden .....	16
5.2 Tingkat Kepuasan .....	18
5.2.1 Dimensi Keandalan ( Reability) .....	19
5.2.2 Dimensi Ketanggapan ( Responsiveness).....	20
5.2.3 Dimensi Empati (Emphaty) .....	21
5.2.4 Dimensi Berwujud (Tangible) .....	22
5.2.5 Dimensi Jaminan (Assurance) .....	23
BAB VI.....	24
KESIMPULAN DAN SARAN.....	24
6.1 Kesimpulan.....	24
6.2 Saran .....	24
DAFTAR PUTSAKA .....	25

## DAFTAR TABEL

1. Tabel Uji Validitas.....	26
2. Tabel Uji Reliabilitas.....	29
3. Hasil Jawaban Kuisisioner .....	33

## **DAFTAR GAMBAR**

1. Gambar Intalasi Rawat Jalan RSUD Sumedang.....48
2. Gambar Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Sumedang ..... 49
3. Gambar Responden.....50

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Perizinan.....	52
2. Lembar Kuisisioner. ....	53
3. Lembar Kuisisioner yang sudah di isi (bukti fisik). ....	58

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan No 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, menyelenggarakan pelayanan penderita rawat inap, rawat jalur, serta gawat darurat. Salah satu pelayanan kesehatan rumah sakit merupakan instalasi farmasi rumah sakit. Bagi Undang- Undang No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, fasilitas kefarmasian rumah sakit memegang peranan berarti dalam penyelenggaraan penyerahan obat, pelayanan kefarmasian yang memakai obat serta perlengkapan kesehatan, dan pelayanan kefarmasian klinik. Bagi Peraturan Pemerintah no 51 terpaut pekerjaan kefarmasian tahun 2009, pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung serta bertanggung jawab kepada penderita yang berkaitan dengan sediaan farmasi, dengan tujuan buat menggapai hasil yang diresmikan buat tingkatkan mutu hidup penderita serta menegaskan kalau pekerjaan kefarmasian di pelayanan kefarmasian dicoba oleh apoteker.

RSUD Sumedang ialah rumah sakit terbanyak di Kabupaten Sumedang yang terletak di Jalan. Palasari Nomor. 80, Kotakulon, Kec. Sumedang Selatan , Kab. Sumedang, Jawa Barat 45311. Rumah Sakit kepunyaan pemerintah wilayah ini ialah tumpuan serta harapan kota Kabupaten Sumedang buat mendapatkan pelayanan kesehatan. Dalam perihal ini kenaikan kualitas pelayanan di bidang kesehatan dinilai berarti oleh RSUD Sumedang sebab ialah wujud serta bentuk tanggung jawab buat turut dan dalam tugas kenaikan derajat kesehatan yang maksimal atas bermacam upaya yang dicoba. Dari pelayanan kesehatan. Salah satu aspek yang mendukung pelayanan rumah sakit merupakan instalasi apotek rumah sakit. Instalasi farmasi rumah sakit ialah salah satunya unit di rumah sakit yang bertugas serta bertanggung jawab penuh atas pengelolaan obat ataupun lebih tepatnya aktivitas kefarmasian.

Bersumber pada observasi langsung yang dicoba, ada keluhan penderita tentang ketersediaan obat di instalasi farmasi rumah sakit. Bersumber pada perihal tersebut, periset tertarik buat melaksanakan riset ini. Riset ini bertujuan buat mengenali tingkatan kepuasan penderita terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Susmedang. Apabila kepuasan penderita yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi rumah sakit pula sangat baik. Tetapi bila kepuasan penderita yang dihasilkan kurang baik, berarti wajib dicoba penilaian spesial.

Kualitas/ kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada pelayanan kesehatan yang bisa memuaskan segala penderita apabila prosedur penerapannya cocok dengan standar serta etika yang sudah diresmikan. Kepuasan ialah bagian berarti dari pelayanan kesehatan, sebab kepuasan penderita tidak terlepas dari mutu pelayanan kesehatan. Bila mutu pelayanan hendak ditingkatkan, hingga butuh dicoba investigasi terhadap kepuasan penderita. Bagi Parasuraman et angkatan laut(AL)., Mutu pelayanan mempunyai 5 ukuran buat mengukur klien ataupun kepuasan penderita yang diucap servqual. Kelima ukuran tersebut meliputi keandalan, energi paham, keyakinan, empati, serta fakta nyata( Daulay, 2015).

Kepuasan pelanggan ialah reaksi pelanggan ataupun pengguna jasa atas tiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen ataupun kepuasan penderita bisa dikira selaku acuan buat memastikan mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit ataupun sarana kefarmasian. Pelayanan kefarmasian yang baik merupakan pelayanan yang berorientasi langsung pada proses pemakaian obat, dengan tujuan buat menjamin keamanan, daya guna serta rasionalitas pemakaian obat lewat pelaksanaan ilmu serta guna dalam pelayanan penderita. Tuntutan penderita serta warga terhadap kualitas pelayanan kefarmasian menuntut pergantian paradigma pelayanan yang dahulu berorientasi pada produk obat, jadi paradigma baru yang berorientasi pada penderita( Bertawati, 2013).

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dari kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Sumedang:

Bagaimana tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untung mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian instalasi farmasi rawat jalan RSUD Sumedang

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana kepuasan pasien yang menyangkut kualitas pelayanan di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Sumedang dan dapat menjadi pedoman untuk masa depan dalam meningkatkan layanan yang efektif dan efisien. Adapun manfaat untuk peneliti dapat menerapkan pengetahuan yang diperoleh di perguruan tinggi dalam kenyataan masalah darat terutama terkait dengan layanan obat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Gambaran Umum Rumah Sakit**

##### **2.1.1 Definisi Rumah Sakit**

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 72 tahun 2016 tentang Standar Layanan Farmasi Rumah Sakit, Rumah Sakit merupakan organisasi perawatan kesehatan yang menyelenggarakan layanan kesehatan area, menyelenggarakan layanan rumah sakit, rawat jalan serta darurat.

##### **2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit**

Bagi Hukum Republik Indonesia. 44 tahun 2009 di rumah sakit, misi rumah sakit menyediakan layanan hygiene perorangan secara paripurna. Layanan kesehatan orang merupakan aktivitas layanan kesehatan yang disediakan oleh petugas kesehatan buat mempertahankan serta tingkatkan kesehatan, menghindari serta mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan. Seluruh layanan merupakan layanan kesehatan, tercantum promosi kesehatan( promosi), penangkalan, penyembuhan serta pemulihan kesehatan( rehabilitasi).

Rumah sakit memiliki beberapa fungsi, termasuk:

1. Melaksanakan layanan medis dan rehabilitasi kesehatan sesuai dengan standar layanan rumah sakit.
2. Sesuai dengan persyaratan medis, memelihara dan meningkatkan kesehatan pribadi melalui layanan kesehatan sekunder dan tersier yang diselesaikan, layanan kesehatan sekunder lengkap merujuk pada pekerjaan kesehatan pribadi tingkat lanjut memakai pengetahuan serta teknologi kesehatan profesional. Tingkatan ketiga dari semua layanan kesehatan adalah pekerjaan kebersihan pribadi tingkat tinggi yang menggunakan teknologi kesehatan dan kesehatan yang kurang berspesialisasi.
3. Mengadakan pendidikan sumber daya manusia dan pelatihan untuk meningkatkan kapasitas untuk menyediakan layanan kesehatan.



4. Mempertimbangkan etika ilmiah dari sektor kesehatan, penelitian dan pengembangan dan bidang kesehatan di bidang kesehatan akan dilakukan untuk meningkatkan layanan kesehatan.

### **2.1.3 Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan pada 2016 tentang Standar Layanan Farmasi di Rumah Sakit:

Tujuan Mempersiapkan Standar Layanan Farmasi Rumah Sakit (Pasal 2):

- Meningkatkan kualitas layanan farmasi;
- memastikan kepastian staf yang keras;
- melindungi pasien dan komunitas untuk penggunaan narkoba non-alami sebagai bagian dari keselamatan pasien

Menurut Pasal 4 dukungan untuk layanan farmasi, yaitu:

1. Aplikasi Standar Layanan Farmasi Rumah Sakit harus didukung oleh ketersediaan sumber daya farmasi, organisasi keselamatan pasien dan prosedur operasi standar.
2. Sumber daya medis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - Sumber daya manusia
  - Fasilitas dan peralatan

## **2.2 Kepuasan**

### **2.2.1 Definisi kepuasan**

Kepuasan adalah rasa kesenangan atau kecewa oleh seseorang setelah muncul kinerja (hasil) suatu produk dengan kinerja yang diharapkan (atau hasil)( Kotler, 2009). Kepuasan penderita merupakan tingkatan perasaan penderita yang diakibatkan oleh kinerja layanan kedokteran yang diperoleh sehabis penderita dibanding dengan harapannya( Imbalo, 2006). Menguasai kebutuhan serta kemauan penderita ialah aspek berarti yang pengaruhi kepuasan penderita. Penderita yang puas merupakan peninggalan yang sangat berharga, sebab bila penderita puas, mereka hendak terus memakai layanan, namun bila tidak puas, mereka hendak 2 kali lebih biasa untuk jasa orang lain. Pengalaman kurang baik( bata, 2013).

Terdapat sebagian metode buat mengukur kepuasan penderita, ialah:

- a) Sistem pengaduan serta anjuran membagikan penderita keluhan serta anjuran.
- b) Analisi pelanggan yang berhenti untuk memahami alasan berhentinya pelanggan.
- c) Survei-survei kepuasan pelanggan bisa dicoba lewat telepon serta wawancara langsung( Kotler, 2009).

### **2.2.2 Tingkat (dimensi) Kepuasan**

Kualitas layanan tergantung pada layanan yang diterima oleh konsumen bersumber pada pengalaman masa kemudian mereka. Bila mutu yang diterima oleh konsumen memuaskan, konsumen hendak mengidentifikasi kalau layanan yang disediakan oleh industri bermutu besar. Buat alasan ini, alat ukur diperlukan untuk menentukan apakah layanan yang diberikan kepada konsumen memuaskan. Kemudian dikembangkan dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2015).

Satu sudut pandang yang sering digunakan adalah ukuran kualitas layanan, yaitu:

1. Keandalan (keandalan), kapasitas rumah sakit untuk menyediakan pelayanan yang akurat serta andal cocok dengan janji. Kinerja wajib penuh harapan pelanggan, yang berarti pada waktunya, membagikan layanan yang sama kepada seluruh penderita, leluasa dari kesalahan, belas kasihan serta perilaku presisi besar.
2. Ketanggapan (Responsivness), ialah kebijakan yang menolong penderita serta sediakan layanan yang kilat/cepat serta membagikan data yang jelas. Mengizinkan konsumen menunggu tanpa alasan bisa menimbulkan anggapan negatif tentang mutu layanan.
3. Asuransi (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan serta kapasitas staf rumah sakit untuk mendorong kepercayaan pasien. Ini mencakup beberapa komponen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan kesopanan.
4. Bukti nyata (langsung / nyata) adalah kapasitas rumah sakit untuk menunjukkan keberadaannya ke dunia luar. Penampilan dan kemampuan instalasi fisik dan infrastruktur rumah sakit yang dapat dilihat oleh lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata bahwa layanan menyediakan infrastruktur yang baik.
5. Emphaty (empati) adalah untuk membagikan atensi tulus serta dan individu atau individu kepada pelanggan yang berusaha memahami keinginan pasien. Di mana bisnis dan rumah sakit harus memiliki pengetahuan dan perhatian khusus kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan dan pasien adalah kunci utama untuk lebih meningkatkan kualitas dan kualitas layanan kesehatan, sehingga konsumen semakin tertarik pada layanan kesehatan di pusat farmasi. Layanan berkualitas tinggi akan membuat konsumen puas dan hubungan antara kualitas kepuasan layanan sangat dekat dengan realisasi ekspektasi konsumen. Kepuasan pasien adalah penilaian atau evaluasi setelah menggunakan setidaknya layanan dan layanan yang sudah selesai untuk memenuhi atau melampaui harapan (Endang, 2010). Kepuasan pasien dengan layanan merupakan faktor penting dalam mengembangkan sistem layanan yang memenuhi kebutuhan klien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh dua aspek, yaitu aspek-aspek klien dan aspek layanan kesehatan. Meskipun layanan kesehatan terdiri dari 2 aspek, ialah aspek kedokteran, semacam ketersediaan perlengkapan yang mencukupi serta aspek non- medis tercantum layanan pekerja kesehatan, kenyamanan serta kebersihan ruang tunggu serta bayaran murah( Yuniar, 2016: 2).

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

##### **3.1.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian ini adalah studi non-eksperimental dengan menggunakan metode deskriptif dan teknik survei (survei deskriptif) menggunakan kuesioner yang diuji uji validitas dan uji reliabilitas.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan situasi yang terjadi pada masyarakat mengenai tingkat kepuasan pasien sehubungan dengan layanan pemasangan farmasi eksternal Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang diambil dihitung berdasarkan formula Slovin (Sevilla di Marta dan Rahajeng, 2017). Ini didasarkan pada pertimbangan bahwa jumlah populasi sangat terbatas. Sampel diambil menggunakan teknik sampling yang tidak mungkin dengan pendekatan pengambilan sampel desain.