

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI
FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM SURAKARTA**



KARYA TULIS ILMIAH

OLEH

TITA NURYADIN

NIM. RPL 2194128

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NASIONAL
SURAKARTA**

2020

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI
FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM SURAKARTA**



**KARYA TULIS ILMIAH
DIAJUKAN SEBAGAI PERSYARATAN MENYELESAIKAN
JENJANG PENDIDIKAN DIPLOMA III FARMASI**

**OLEH
TITA NURYADIN
NIM. RPL 2194128**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NASIONAL
SURAKARTA**

2020

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI
FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM SURAKARTA**

***LEVEL OF SATISFACTION OF PATIENTS 'PATIENTS AT
SURAKARTA'S ISLAMIC HOSPITAL INSTALLATION***

KARYA TULIS ILMIAH
Diajukan Sebagai Syarat untuk Menyelesaikan
Program Pendidikan DIII Farmasi

Oleh :
Tita Nuryadin
NIM : RPL 2194128

**PRODI DIII FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NASIONAL
SURAKARTA
2020**

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI
FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM SURAKARTA**

Disusun oleh :

Tita Nuryadin

NIM. RPL 2194128

Telah disetujui diajukan pada ujian Karya Tulis Ilmiah

Pembimbing Utama

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

Susilowati, S.Farm., M. Sc., Apt.

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT ISLAM SURAKARTA**

Disusun oleh :

TITA NURYADIN
NIM. RPL 2194128

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Dan telah dinyatakan memenuhi syarat/sah

Pada tanggal : 26 Juni 2020

Tim Penguji :

Hartono, S.Si., M.Si., Apt.

(Ketua)

Susilowati, S.Farm., M.Sc., Apt

(Anggota)

Menyetujui,
Pembimbing Utama

Mengetahui,
**Ketua Program Studi
DIII Farmasi**

Susilowati, S.Farm., M.Sc., Apt

Iwan Setiawan, M.Sc., Apt

PERNYATAAN KEASLIAN KTI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah, dengan judul :

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM SURAKARTA

Yang dibuat untuk melengkapi persyaratan penyelesaian Jenjang Pendidikan Diploma III Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional, sejauh saya ketahui bukan merupakan tiruan ataupun duplikasi dari Karya Tulis Ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar dilingkungan Program Studi DIII Farmasi STIKES Nasional maupun di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Apabila terdapat bukti tiruan atau duplikasi pada KTI, maka penulis bersedia untuk menerima pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh.

Surakarta, 26 Juni 2020



Tita Nuryadin

NIM. RPL 2194128

PERSEMBAHAN

Karya ini ku persembahkan untuk :

- Kedua orang tuaku dan saudara-saudaraku yang aku cintai.
- Suami dan anak-anakku, terimakasih atas segala dukungan, kasih sayang, doa dan kesabarannya.
- Juga Adik adikku, semangat juga untuk menyelesaikan tugas akhirnya.

PRAKATA

Penulis mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang selalu memberikan kenikmatan, kekuatan, rahmat yang tak terhingga, sehingga Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM SURAKARTA”** dapat terselesaikan. Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan pendidikan sebagai Ahli Madya Farmasi di STIKES Nasional.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulis tidak lepas dari bantuan dan kerja sama dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Hartono, S.Si., M.Si., Apt selaku Ketua STIKES Nasional dan selaku dosen penguji yang memberikan kritik, saran dan petunjuk dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Bapak Iwan Setiawan, S.Farm., M.Sc., Apt selaku Ketua Program Studi DIII Farmasi.
3. Bapak dr. H. Agus Atmanto, MPH selaku pimpinan Rumah Sakit Islam Surakarta yang telah memberikan izin dalam proses pengambilan data.
4. Ibu Susilowati, S.Farm., M.Sc., Apt selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan arahan, bimbingan dan motivasi selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

5. Bapak dan Ibu dosen prodi DIII Farmasi STIKES Nasional, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan.
6. Teman-teman RPL yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, terimakasih untuk kebersamaan dan kenangan selama 1 tahun ini.
7. Teman-teman Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, terimakasih atas dukungan, motivasi, pengertian dan bantuannya.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari kekurangan, karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surakarta, 26 Juni 2020

Tita Nuryadin

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN SAMPUL..... | i |
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN | v |
| PERSEMBAHAN..... | vi |
| PRAKATA..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| INTISARI..... | xiii |
| <i>ABSTRACT</i> | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 4 |
| D. Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| A. Landasan Teori..... | 6 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 27 |
| A. Desain Penelitian..... | 27 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 27 |
| C. Populasi dan Sampel | 28 |
| D. Instrumen Penelitian..... | 30 |

| | |
|--|-----------|
| E. Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 32 |
| F. Alur Penelitian | 34 |
| G. Teknik Pengelolaan Data dan Analisis Data..... | 36 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 39 |
| A. Karakteristik subyek penelitian | 39 |
| B. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian | 43 |
| C. Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta | 49 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 51 |
| A. Kesimpulan..... | 51 |
| B. Saran..... | 51 |
| DAFTAR PUSTAKA | 52 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabel 1. | Hasil uji validitas kuesioner lima dimensi variabel | 31 |
| Tabel 2. | Hasil uji realibilitas kuesioner Kategori | 32 |
| Tabel 3. | Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin | 39 |
| Tabel 4. | Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan | 40 |
| Tabel 5. | Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia | 41 |
| Tabel 6. | Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan | 42 |
| Tabel 7. | Tingkat kepuasan pasien terhadap variabel kehandalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta April 2020 | 44 |
| Tabel 8. | Tingkat kepuasan pasien terhadap variabel ketanggapan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta April 2020 | 45 |
| Tabel 9. | Tingkat kepuasan pasien terhadap variabel empati di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta April 2020 | 46 |
| Tabel 10. | Tingkat kepuasan pasien terhadap variabel jaminan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta April 2020 | 47 |
| Tabel 11. | Tingkat kepuasan pasien terhadap variabel penampilan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta April 2020 | 48 |
| Tabel 12. | Persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dari 5 Indikator yang di teliti di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta April 2020 | 49 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1. Surat permohonan ijin penelitian..... | 54 |
| Lampiran 2. Surat balasan permohonan ijin penelitian..... | 55 |
| Lampiran 3. Surat persetujuan (<i>informed consent</i>)..... | 56 |
| Lampiran 4. Kuesioner penelitian | 57 |
| Lampiran 5. Kuesioner..... | 58 |
| Lampiran 6. Rekapitan hasil kuesioner tingkat kepuasan pasien..... | 59 |
| Lampiran 7. Data identitas responden..... | 62 |

INTISARI

Kepuasan pasien merupakan suatu target yang sering diterapkan dengan cara membandingkan hasil pelayanan kesehatan yang di terimadengan harapannya. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan yang dipeolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya pasien akan merasa kecewa atau tidak puas apabila layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*realibility*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), penampilan (*tangible*). Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Cara pengambilan sampel secara *purposive sampling* dengan kriteria pasien atau keluarga pasien yang bisa membaca dan menulis, usia 18 - 60 tahun dan bersedia menjadi responden. Penelitian ini dilakukan dengan cara pengisian kuesioner oleh pasien atau keluarga pasien kemudian dihitung persentase tingkat kepuasan pasien terhadap indikator yang diteliti. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan pasien terhadap indikator kehandalan sebesar 87,83 %, indikator ketanggapan sebesar 88,33 %, indikator empati sebesar 89,73 %, indikator jaminan sebesar 89,60 %, indikator penampilan/bukti fisik sebesar 89,07 %, tingkat kepuasan pasien sebesar 88,91 %. Hasil ini menunjukkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta secara umum sangat baik dan memuaskan pasien serta telah mencapai harapan pasien yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan terbaik.

Kata kunci : *Kepuasan pasien, tingkat kepuasan pasien, lima dimensi kualitas pelayanan.*

ABSTRACT

Patient satisfaction is a target that is often applied by comparing the results of health services received with expectations. Patients will feel satisfied if the performance of the services they obtain is the same or exceed their expectations and vice versa patients will feel disappointed or dissatisfied if the health services they obtain do not match their expectations. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of outpatients in the Pharmacy Installation of the Surakarta Islamic Hospital for pharmacy services using five dimensions of service quality, namely reliability (reliability), responsiveness, empathy, empathy, assurance, appearance). This type of research is descriptive research. How to take a sample by purposive sampling with the criteria of patients or families of patients who can read and write, aged 18-60 years and are willing to become respondents. This research was conducted by filling out the questionnaire by the patient or family of the patient and then calculated the percentage of patient satisfaction level on the indicators studied. Based on the calculation of the level of patient satisfaction with the reliability indicator at 87.83%, the responsiveness indicator at 88.33%, the empathy indicator at 89.73%, the assurance indicator at 89.60%, the physical appearance / evidence indicator at 89.07%, the level patient satisfaction of 88.91%, this shows the pharmacy services at the Pharmacy Installation of the Surakarta Islamic Hospital in general are very good and satisfying patients and have achieved the expectations of patients who want to get the best health services.

Keywords: *patient satisfaction, level of patient satisfaction, five dimensions of service quality.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit, karena merupakan pelayanan langsung yang bertanggung jawab penuh terhadap pasien terkait dengan sediaan dan pelayanan farmasi dan orientasi kesembuhan pasien melalui ketepatan pemberian obat (kemenkes RI 2014). Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Penyelenggaraan Pelayanan farmasi rumah sakit dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

Apotek / instalasi farmasi adalah pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktek kefarmasian oleh apoteker (Depkes,2009). Dalam hal ini , apoteker memiliki tanggung jawab untuk mewujudkan mutu pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang makin maju dibidang kefarmasian, maka telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian dari awalnya hanya pengelolaan obat menjadi pelayanan ke pasien yang komprehensif (*Pharmacuetical Care*). Hal ini juga mengakibatkan tuntutan pasien dan masyarakat semakin beragam akan mutu pelayanan sehingga mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma awal yang berorientasi pada produk obat menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (Surahman dan Husein, 2011).

Akibat dari orientasi tersebut apoteker dan asisten apoteker sebagai tenaga farmasi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien. Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) serta pengobatan berbasis pasien dengan tujuan meningkatkan taraf hidup pasien.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan kepuasan pasien atau pelanggan layanan kesehatan berkaitan erat dengan hasil pelayanan kesehatan baik secara medis maupun non medis, misalnya kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman informasi medis, dan kelangsungan keperawatan. Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dalam suatu rumah sakit dirasakan telah sesuai dengan harapan pasien. Sehingga kepuasan pasien akan memberikan keuntungan dan dampak yang sangat penting bagi manajemen rumah sakit seperti munculnya sebuah loyalitas pada pasien sehingga pasien akan datang kembali memanfaatkan jasa rumah sakit tersebut. Sebaliknya, bila suatu rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien tidak akan puas.

Ketidakpuasan terhadap pelayanan akan berdampak terhadap jumlah kunjungan di rumah sakit serta mendorong pasien untuk menggunakan jasa pesaing dan pada akhirnya akan mengakibatkan penurunan laba. Kepuasan pengunjung yang belum tercapai, seharusnya menjadi fokus penting bagi manajemen rumah sakit untuk mengambil kebijakan dalam rangka memperbaiki mutu pelayanan rumah sakit (oswita, 2016 : 7).

Rumah Sakit Islam Surakarta sebagai penyedia jasa yang memberikan berbagai macam pelayanan bagi konsumen khususnya pelayanan farmasi di rawat jalan, perlu untuk selalu memenuhi kepuasan konsumen atau pasien (*Customer Satisfaction*). Rumah Sakit Islam Surakarta mulai September 2019 telah buka kembali setelah vakum (tutup) beberapa bulan dari bulan Juni 2018 . Sebagai rumah sakit yang baru buka dan beroperasi kembali, banyak perubahan-perubahan yang dialami oleh Rumah Sakit Islam Surakarta. Perubahan yang banyak dialami khususnya di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta adalah banyaknya pegawai baru di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta, maka perlu melaksanakan evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan terutama pelayanan resep. Evaluasi kepuasan pasien perlu untuk dilaksanakan untuk mengetahui mutu pelayanan farmasi di Rumah Sakit Islam Surakarta.

Untuk meningkatkan pelayanan farmasi di Rumah Sakit Islam Surakarta, maka peneliti ingin melakukan penelitian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah

Sakit Islam Surakarta (YARSIS) di jalan Ahmad Yani Pabelan Kartasuro Sukoharjo Jawa Tengah Indonesia.

B. Rumusan masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta (YARSIS) ?

C. Tujuan penelitian

Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta (YARSIS) di jalan Ahmad Yani Pabelan Kartasuro Sukoharjo Jawa Tengah Indonesia.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Islam Surakarta (YARSIS)

Rumah Sakit Islam Surakarta dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian dengan memberikan program-program yang membantu pasien pelayanan rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta (YARSIS).

2. Bagi ilmu pengetahuan

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan mutu informasi kesehatan mengenai pelayanan kefarmasian berdasarkan penampilan instalasi farmasi, keramahan petugas instalasi farmasi, pelayanan informasi obat di instalasi farmasi, ketersediaan obat, kecepatan pelayanan instalasi farmasi

dengan kepuasan pasien menggunakan jasa dari Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta (YARSIS).

3. Bagi masyarakat

Memberikan informasi kesehatan dengan melaksanakan pelayanan kefarmasian kepada pasien terutama dalam penggunaan obat yang rasional sehingga meningkatkan kualitas kesehatan pasien.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pustaka untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan tema dan judul yang sama.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian non eksperimen dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan menggunakan analisa kuantitatif, yaitu menggunakan analisa data dalam bentuk angka yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit Islam Surakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan survey dimana proses pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara kepada responden

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat

Tempat penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surakarta (YARSIS) di Jl Ahmad Yani Pabelan Kartasuro di Jawa Tengah Indonesia.

2. Waktu

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret – April 2020.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan seluruh subyek atau obyek dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti (Hidayat , 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien atau keluarga pasien (pendamping) yang berobat di ruang rawat jalan Rumah Sakit Islam Surakarta pada September sampai Desember tahun 2019. Data pelayanan resep rawat jalan pada bulan September 2019 :107 lembar, bulan Oktober 2019 : 207 lembar, bulan November 2019 : 317 lembar, bulan Desember 2019 : 473 lembar. Total pelayanan resep rawat jalan dari bulan September sampai Desember adalah 1104 lembar.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian populasi yang akan di teliti atau sebagian jumlah dari karateristik yang dimiliki oleh populasi (Hidayat,2011). Teknik sampel yang dipakai adalah quota sampling dengan metode pengambilan secara *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel berdasarkan tujuan tertentu. Pasien yang dijadikan sampel harus memenuhi kriteria inklusi dan kriteria eksklusi, antara lain :

a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien atau keluarga pasien dengan usia 18 - 60 tahun.
- 2) Pasien atau keluarga pasien yang bisa membaca dan menulis.

b. Kriteria Eksklusi

Pasien atau keluarga pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

3. Besar Sampel

Besar sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = N / (1 + N e^2)$$

n = jumlah sampel

N = Jumlah seluruh populasi

e = toleransi error (0,10)

$$e^2 = 0,01$$

Besar sampel jika jumlah populasi diketahui 1104 (N) :

$$n = N / (1 + N e^2)$$

$$n = 1104 / (1 + 1104 \times 0,010)$$

$$= 1104 / (1 + 11,04)$$

$$= 1104 / 12,04$$

$$= 91,69$$

Jadi besar sampel minimal yang diperlukan adalah 92 orang

Penelitian dilakukan untuk 100 responden

D. Instrumen Penelitian

1. Alat Penelitian

Alat yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang digunakan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sukamto (2017)

2. Bahan Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuisener. Adapun atribut-atribut pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien/pelanggan terhadap pelayanan yang diterima terdiri dari 21 pertanyaan terdiri dari kehandalan 8 pertanyaan, ketanggapan 3 pertanyaan, empati 3 pertanyaan, jaminan 4 pertanyaan, penampilan apotek/bukti fisik 3 pertanyaan. Kuesioner terlampir.

3. Validitas dan Reliabilitas

Validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini sudah dilakukan uji validitas dan uji reliabilititas dengan hasil valid dan realibil, ini mengacu dari penelitian yang dilakukan oleh Sukamto (2017) hasil bisa dilihat pada tabel 1 dan tabel 2.

Tabel 1. Hasil uji validitas kuesioner lima dimensi variabel

| Variabel | Item Variabel | rhitung | rtabel | Keterangan |
|-----------------------------|----------------------|----------------|---------------|-------------------|
| handalan | V1 | 0.493 | 0.361 | Valid |
| | V2 | 0.660 | 0.361 | Valid |
| | V3 | 0.527 | 0.361 | Valid |
| | V4 | 0.575 | 0.361 | Valid |
| | V5 | 0.547 | 0.361 | Valid |
| | V6 | 0.365 | 0.361 | Valid |
| | V7 | 0.397 | 0.361 | Valid |
| | V8 | 0.533 | 0.361 | Valid |
| Ketanggapan | V10 | 0.685 | 0.361 | Valid |
| | V11 | 0.827 | 0.361 | Valid |
| | V12 | 0.810 | 0.361 | Valid |
| | V13 | 0.722 | 0.361 | Valid |
| Empati | V15 | 0.373 | 0.361 | Valid |
| | V16 | 0.622 | 0.361 | Valid |
| Jaminan | V17 | 0.607 | 0.361 | Valid |
| | V19 | 0.375 | 0.361 | Valid |
| | V20 | 0.619 | 0.361 | Valid |
| | V21 | 0.459 | 0.361 | Valid |
| Penampilan (Bukti Fisik) | V22 | 0.379 | 0.361 | Valid |
| | V24 | 0.587 | 0.361 | Valid |
| | V25 | 0.380 | 0.361 | Valid |
| | V26 | 0.594 | 0.361 | Valid |

(Sumber : Sukamto, 2017)

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa r hitung $>$ r tabel maka hasilnya dinyatakan valid, pada tiap variable r hitung $>$ 0,361 dari r tabel.

Tabel 2. Hasil uji realibilitas kuesioner kategori

| Variabel | Cronbach's Alpa | N of Item | Keterangan |
|------------------------|-----------------|-----------|------------|
| Kehandalan | 0.794 | 8 | Realibel |
| Ketanggapan | 0.890 | 4 | Realibel |
| Empati | 0.704 | 3 | Realibel |
| Jaminan | 0.668 | 4 | Realibel |
| Penampilan/Bukti fisik | 0.691 | 3 | Realibel |

(Sumber : Sukamto, 2017)

Berdasarkan tabel 2 hasil realibilitas kuesioner tersebut diatas dinyatakan realibel karena $r\text{-alpha} > \text{konstanta } (0,6)$ maka instrumen angket yang telah digunakan dinyatakan Reliabel.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

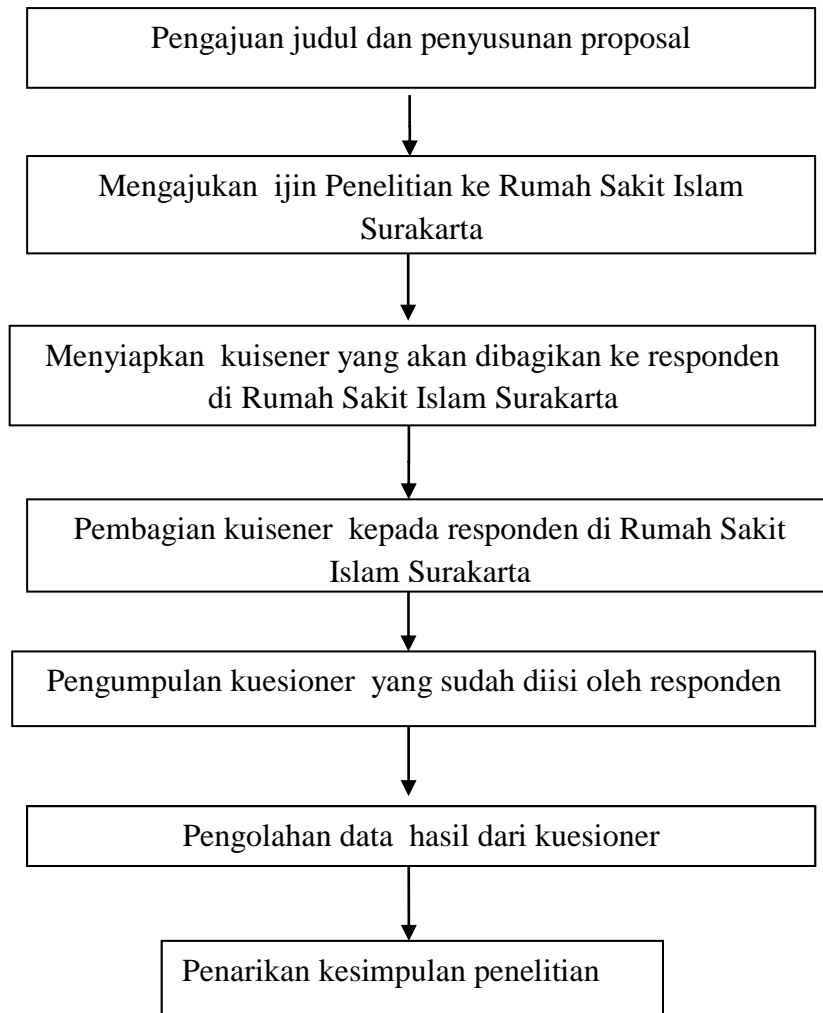
1. Responden adalah Pasien atau keluarga pasien yang berobat di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surakarta (YARSIS).
2. Pelayanan Farmasi adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta (YARSIS) kepada pasien rawat jalan.
3. Kepuasan Pasien adalah tingkat perasaan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta (YARSIS) yang ditinjau dari 5 dimensi yaitu *responsiveness* (daya tangkap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (berwujud/bukti langsung) (Yuniar, 2016: 2)
4. Daya tangkap (*responsiveness*), kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan jasa yang cepat dan tepat kepada pasien /

pelanggan/konsumen. Dalam pelayanan farmasi adalah kecepatan pelayanan obat.

5. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan petugas farmasi dalam pemberian pelayanan yang akurat dan terpercaya kepada pasien.
6. Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan petugas farmasi dalam pengetahuan tentang obat, keramah tamahan petugas Farmasi sehingga menumbuhkan rasa kepercayaan pada pasien.
7. Empati (*empathy*) adalah kepedulian petugas Farmasi dalam memenuhi kebutuhan yang dikeluhkan oleh pasien.
8. Berwujud/Bukti langsung (*tangibles*) adalah penampilan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan serta sarana dan prasarana fasilitas fisik berupa kecukupan tempat duduk di ruang tunggu farmasi, kebersihan ruangan tunggu, kenyamanan ruang tunggu, serta ketersediaan televisi (TV) penerangan farmasi dan suara pemanggilan obat.
9. Kuesioner adalah berupa daftar pertanyaan yang telah disusun yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pasien yang berada di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surakarta.

F. Alur Penelitian

1. Bagan Penelitian



2. Cara Kerja

a) Tahap persiapan

Tahap ini pengajuan judul dan penyiapan proposal

b) Tahap perizinan

Dalam tahap perizinan ini peneliti mempersiapkan perizinan untuk mengadakan penelitian di Rumah Sakit Islam Surakarta (YARSIS), ketika surat ijin telah dikeluarkan oleh direktur rumah sakit, peneliti baru bisa melakukan penelitian.

c) Tahap penyiapan kuesioner

d) Tahap penyebaran kuesioner

Dalam tahap penelitian ini, peneliti melakukan penyebaran kuisoiner dilakukan pada bulan Maret 2020 – April 2020 kepada responden yang berobat di Rumah Sakit Islam Surakarta (YARSIS).

e) Tahap pengumpulan kuisioner

Pengumpulan data pada penelitian ini di ambil dari kuisioner yang sudah terkumpul dengan responden yang memenuhi kriteria inklusi peneliti.

f) Tahap pengolahan data

Pengolahan data dilakukan dengan menghitung rata-rata kinerja dan harapan, dengan membandingkan antara tingkat harapan

pasien dengan tingkat kinerja di Rumah Sakit Islam Surakarta (YARSIS).

g) Tahap penarikan kesimpulan

Setelah data terkumpul dilakukan pembuatan laporan penelitian dengan membahas hasil yang telah didapatkan serta membuat kesimpulan dan saran.

G. Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data

1. Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan bagian dari rangkaian kegiatan yang dilakukan setelah pengumpulan data. Untuk kemudahan dalam pengolahan data digunakan bantuan program komputer Exell. Langkah – langkah pengolahan data meliputi *editing*, *coding*, *processing*, *cleaning*, dan *tabulating*.

- a. *Editing* adalah peneliti memeriksa data yang masuk seperti memeriksa kelengkapan isi kuesioner, kejelasan jawaban, setelah itu peneliti memberi kode dari lembar kuesioner.
- b. *Coding* adalah memberi kode pada jawaban – jawaban dari responden. Kode pada penelitian kuesioner ini menggunakan skala *Likert*, yaitu dengan melakukan skoring terhadap masing-masing jawaban pasien dengan skala 1 sampai 5 meliputi :

| | |
|---------------------|--------|
| Sangat Tidak Setuju | skor 1 |
| Tidak Setuju | skor 2 |
| Ragu – Ragu | skor 3 |
| Setuju | skor 4 |
| Sangat Setuju | skor 5 |

- c. *Processing* adalah memproses data agar dapat dianalisis. Pemrosesan data dilakukan dengan cara meng-*entry* (memasukan) data hasil pengisian kuesioner ke dalam master tabel atau *database* computer.
- d. *Cleaning* yaitu tahapan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di-*entry* .
- e. *Tabulating* merupakan tahapan kegiatan pengorganisasian data sedemikian rupa agar dengan mudah dapat dijumlah, disusun, dan ditata untuk disajikan dan dianalisis (Lapau, 2013: 302).

2. Analisa Data

Jenis analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisa univariat. Analisa univariat adalah menganalisa terhadap tiap variabel dari hasil tiap penelitian untuk menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari tiap variabel (Notoatmodjo, 2010).

$$\text{Rumus } X = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

X = hasil prosentasi

f = skor yang diperoleh

n = skor maksimum

Dalam hal ini digunakan skala tingkatan yang terdiri dari sangat puas, puas, cukup puas tidak puas, dan sangat tidak puas (Suprpto, 2006). Hasil tersebut dapat di interprestasikan dengan persentase sebagai berikut:

- | | |
|----------------------|-----------|
| a. Sangat puas | 81 - 100% |
| b. Puas | 61 - 80 % |
| c. Cukup puas | 41 - 60 % |
| d. Tidak puas | 21 - 40% |
| e. Sangat tidak puas | 0 - 20 % |

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta adalah sangat puas dengan persentase rata-rata dari 5 (lima) dimensi sebesar 88,91%, yang terdiri dari kehandalan sebesar 87,83%, ketanggapan sebesar 88,33%, empati sebesar 89,73%, jaminan adalah sebesar 89,60%, penampilan apotek / bukti fisik adalah sebesar 89,07%.

B. Saran

1. Kepada Rumah Sakit Islam Surakarta
Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, agar dapat lebih memuaskan pasien.
2. Kepada peneliti selanjutnya
Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar penelitian lebih lanjut dengan ruang lingkup yang berbeda dan atau meneliti terkait pengaruh hubungan antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pelayanan yang dihasilkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : TT Cipta. 2010
- Day, R.A. dan A.L Underwood. *Analisa Kimia Kuantitatif*. Erlangga, Jakarta. 2012
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 tentang *Pekerjaan Kefarmasian*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta. 2009
- Hidayat, A. A. A. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknis Analisa Data*. Jakarta : Salemba Medika, 2011
- Kementrian Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 58 Tahun 2014 tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta. 2014
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin. *Marketing Manajemen Indonesia*, PT Manca Jaya Cemerlang, Jakarta. 2010
- Lementa, B., 1989, *Pelayanan Medis, Citra, Konflik dan Harapan*, Penerbit Kanisius, Yogyakarta
- Leni Ariyanti,. 2018. *Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSJD DR.RM Soedjarwadi Provensi Jawa Tengah*. KTI STIKES Nasional Surakarta
- Noroatmodjo, Soekidjo. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta, 2010
- Oswita, Nyimas. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Beberapa Apotek Kimia Farma Di Kota Medan*. Medan : USU Syarif, 2013
- Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 51 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Jakarta: Departemen Kesehatan, 2014
- Siagian, Sondang. 2012. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta. Rineka Cipta
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi Cetakan Ke-20*. Bandung: Alfabeta, 2012
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2014

- Sukamto. *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUD DR Wahidin Sudirohusodo Kota Makasar*. Makasar Skripsi, 2017
- Tjiptono, Fandy. *Service, Quality Satisfaction, Manajemen Jasa, Management Mewujudkan Layanan Prima Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2006
- Yuniar, Yuyun. *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Jurnal Kefarmasian, 2016