

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN
DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSJD
DR. RM SOEDJARWADI PROVINSI
JAWA TENGAH
2018**



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

**Oleh :
Leni Ariyanti
NIM RPL 2174159**

**PROGRAM STUDI D III FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NASIONAL
SURAKARTA
2018**

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN
DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSJD
DR. RM SOEDJARWADI PROVINSI
JAWA TENGAH
2018**

**LEVEL OF SERVICE SATISFACTION LEVEL
IN PHARMACEUTICAL INFRASTRUCTURE
OF RSJD DR. RM SOEDJARWADI
PROVINSI CENTRAL JAVA
2018**



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

**Oleh :
Leni Ariyanti
NIM RPL 2174159**

**PROGRAM STUDI D III FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NASIONAL
SURAKARTA
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN
DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN
RSJD DR. RM SOEDJARWADI
PROVINSI JAWA TENGAH**

Disusun oleh :
Leni Ariyanti
NIM. RPL 2174159

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

Pada tanggal Juni 2018

Tim Penguji :

1. Susilowati, M.Sc., Apt Ketua
2. Iwan Setiawan, M.Sc., Apt (Anggota)

Menyetujui
Pembimbing Utama

Iwan Setiawan, M.Sc., Apt

Mengetahui
Ketua Program Studi
D III Farmasi

Iwan Setiawan, M.Sc., Apt

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Tidak ada hasil yang mengkhianati usaha
(Anonim)

**Kupersembahkan buat :
Ibu, Bapak, Suami dan anak-anakku
Sebagai ungkapan terima kasih dan kasih
sayangku**

Almamaterku

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karuniaNya dan nikmatNya sehingga penulis dapat menyusun Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSJD DR. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah” untuk memenuhi syarat menyelesaikan Program Pendidikan D III Farmasi di STIKes Nasional Surakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih atas tersusunnya Karya Tulis Ilmiah ini kepada :

1. Bapak Hartono, S.Si., M.Si Apt selaku Ketua STIKes Nasional Surakarta
2. Bapak Iwan Setiawan, M.Sc., Apt selaku Ketua Program Studi D III Farmasi dan selaku pembimbing Karya Tulis Ilmiah ini
3. Ibu Susilawati, M.Sc., Apt, selaku penguji utama
4. Dr. Tri Kuncoro, M.M.R selaku Direktur RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah yang sudah memberi ijin kepada saya.
5. Orang tua, suami dan Anak-anakku yang telah memberikan motivasi untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Rekan mahasiswa RPL dan Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini
Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Karya Tulis Ilmiah ini belum sempurna, masih banyak kekurangan, sehingga masih diperlukan saran untuk penyelesaian Karya tulis Ilmiah ini.

Surakarta, April 2018
Penulis

INTISARI

Studi pendahuluan yang sudah dilakukan untuk mengetahui jumlah penjualan obat pada 25 Januari 2018 di apotek RSJD Dr. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah setiap hari sebanyak 180 dan sampai tanggal 25 Januari 2018 sebanyak 3800 lembar resep. Data penjualan yang dikumpulkan pada tanggal 25 Januari 2018, menunjukkan gambaran jumlah total penjualan obat tersebut meningkat menjadi 5-15%. Peningkatan jumlah penjualan obat disebabkan, karena apotek memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien dengan baik. Mengetahui Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan Apotik RSJD Dr. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah. Desain penelitian menggunakan non eksperimen dengan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berobat di ruang rawat jalan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah 2018 yang berjumlah 3800 orang, teknik sampling purposive sampling, instrumen penelitian kuesioner. Analisa data menggunakan distribusi frekuensi. Karakteristik sebagian besar umur 21-40 tahun, pendidikan SMA, jenis kelamin perempuan dan tidak bekerja. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap aspek kehandalan termasuk kategori puas, aspek ketanggapan termasuk dalam kategori puas, aspek keyakinan termasuk dalam kategori puas, aspek empati termasuk dalam kategori sangat puas, aspek fasilitas termasuk kategori puas. Tingkat kepuasan pelanggan di RSJD DR. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah rata-rata 97,4% termasuk dalam kategori puas.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Pelanggan, Kefarmasian

ABSTRACT

Preliminary study has been done to determine the amount of drug sales on January 25, 2018 at the pharmacy RSJD Dr. Soedjarwadi Central Java Province every day as many as 180 and until January 25, 2018 as many as 3800 pieces of recipes. Sales data collected on January 25, 2018, shows the figure of total sales of these drugs increased to 5-15%. An increase in the number of drug sales is due, because pharmacies provide pharmaceutical services to patients well. Knowing the Level of Satisfaction of Pharmaceutical Services in the Outpatient Installation of Pharmacies RSJD Dr. Soedjarwadi Central Java Province. he research design used non experiment with quantitative descriptive method. The population in this study were all patients who were treated in the outpatient room of Dr. RSJD. RM. Soedjarwadi Central Java Province 2018 which amounted to 3800 people, sampling technique purposive sampling, instrument peneltian questionnaire. Data analysis using frequency distribution. Characteristics of most aged 21-40 years, high school education, female gender and not working. The level of customer satisfaction on the average reliability aspect is 78.7% including very satisfactory. The level of customer satisfaction on the average aspect of responsiveness in the category is very satisfactory, the average empathy aspect in the category is very satisfactory. the aspect of tangible facilities in the category is very satisfactory. Level of customer satisfaction in RSJD DR. RM Soedjarwadi Central Java Province an average of 97,4 included in the category is very satisfactory.

Keywords: *Level of Satisfaction, Customer, Pharmaceutical*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PRAKATA.....	iii
MOTTO	iv
INTISARI.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Dasar Teori	7
1. Tingkat Kepuasan.....	7
2. Apotek	14
B. Landasan Teori	17
C. Penelitian Relevan	18
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	19
B. Waktu dan Tempat Penelitia	19
C. Populasi	19
D. Besar Sampel	20
E. Variabel Penelitian	20
F. Kerangka Pikir	22
G. Cara Kerja	24
H. Jalannya Penelitian.....	25
I. Analisa Data	25

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	28
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	28
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	36
B. Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN	40

DAFTAR TABEL

Tabel I Distribusi Frekuensi Umur Responden.....	27
Tabel II Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	28
Tabel III Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden	28
Tabel IV Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden	29
Tabel V Distribusi Frekuensi Kepuasan pada aspek Keandalan.....	30
Tabel VI Distribusi Frekuensi Kepuasan pada aspek Ketanggapan	31
Tabel VII Distribusi Frekuensi Kepuasan pada aspek Keyakinan.....	32
Tabel VIII Distribusi Frekuensi Kepuasan pada aspek Empati	33
Tabel IX Distribusi Frekuensi Kepuasan pada aspek Fasilitas	34
Tabel X Distribusi Frekuensi Kepuasan Kefarmasian	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir.....	22
Gambar 2. Jalannya Penelitian.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	41
Lampiran 2. Surat Balasan Penelitian	42
Lampiran 3. Kuesioner	43
Lampiran 4. Hasil Penelitian	45

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 bertanggungjawab penuh terhadap pasien terkait dengan sediaan farmasi dan orientasi kesembuhan pasien melalui ketepatan pemberian obat (Kemenkes RI, 2014). Praktek pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat (James, 2012).

Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi, mengakibatkan pelayanan kefarmasian berkembang dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Hal ini dipicu oleh peningkatan jumlah kebutuhan obat, perkembangan produksi dalam skala besar serta adanya inovasi dalam penemuan obat baru dan timbulnya berbagai penyakit baru. Sehingga pelayanan farmasi rumah sakit diharapkan dapat menjamin tersedianya obat yang aman dan berkualitas serta dapat memberikan informasi mengenai obat yang lengkap (Mashuda, 2011).

Rumah sakit harus memberikan pelayanan kefarmasian secara komprehensif dan simultan baik yang bersifat manajerial/pengelolaan obat maupun farmasi klinik. Strategi optimalisasi harus ditegakkan dengan cara memanfaatkan sistem informasi rumah sakit secara maksimal pada fungsi Pelayanan kefarmasian

merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu, dimana apoteker sebagai bagian dari tenaga kesehatan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek.

Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Muslicnah, dkk (2010), faktor lingkungan (penampilan apotek), 76,86% masyarakat menginginkan penampilan apotek yang baik. Penelitian yang dilakukan oleh Mote (2009), pasien mengharapkan petugas yang ramah dalam melayani adalah sebesar 80,6%. Penelitian yang dilakukan oleh Abdullah, dkk (2010), 93,4% masyarakat membutuhkan pelayanan informasi obat di apotek.

Penelitian yang dilakukan oleh Firdaus dan Muliksin (2010), 70% masyarakat menyatakan ketersediaan obat yang lengkap merupakan hal yang penting. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2012), 86,7% pasien puas bila mendapat pelayanan yang cepat, tetapi layanan kefarmasian di apotek saat ini masih belum banyak dipraktekkan, jika ada beberapa yang telah melakukannya kemungkinan masih belum optimal dan menjadikan faktor pertimbangan dalam pemilihan sebuah apotek.

Penelitian yang dilakukan oleh Ginting (2009), apotek 12 yang melaksanakan standar pelayanan kefarmasian hanya 47,63%, sedangkan

penelitian yang dilakukan oleh Rachmandani dkk (2011), tentang pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek baru dilakukan sebesar 56,16%. Kepuasan pasien menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek.

Standar pelayanan kefarmasian PMK Nomor 58 baru keluar tahun 2014 dan belum pernah dilakukan peneliti-peneliti sebelumnya, pelayanan farmasi klinik pelayanan dan pengkajian resep, pelayanan informasi obat dan pelayanan konseling adalah pelayanan farmasi klinik yang sangat pokok untuk pasien rawat jalan sehingga peneliti ingin mengetahui penerapan standar pelayanan kefarmasian aspek farmasi klinik (pelayanan dan pengkajian resep, pelayanan informasi obat dan pelayanan konseling) di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit dalam praktek sehari-hari, untuk mendapatkan hasil penelitian yang obyektif maka penelitian dilakukan terhadap persepsi apoteker dan pasien (Rista, 2013).

Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan pelayanan medis, pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan, serta tenaga kesehatan. Kepuasan menggunakan jasa apotek merupakan sikap dari konsumen dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat atau pembelian suatu produk obat (Alfianasari, 2010), sehingga kepuasan pasien menggunakan jasa apotek dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk melihat seberapa besar kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan.

Apotek sebagai sarana kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan obat. Menurut Peraturan Pemerintah (PP) 51 Tahun 2009, apotek

merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker (Depkes, 2009). Perkembangan yang pesat telah terjadi di apotek dengan bergesernya orientasi seorang apoteker dari *product* atau *drug oriented* menjadi *patient oriented*, yang bertujuan membantu pasien memperoleh dan menggunakan obat yang tepat.

Studi pendahuluan yang sudah dilakukan untuk mengetahui jumlah penjualan obat pada 25 Januari 2018 di apotek RSJD Dr. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah setiap hari sebanyak 180 dan sampai tanggal 25 Januari 2018 sebanyak 3800 lembar resep. Data penjualan yang dikumpulkan pada tanggal 25 Januari 2018, menunjukkan gambaran jumlah total penjualan obat tersebut meningkat menjadi 5-15%. Peningkatan jumlah penjualan obat disebabkan, karena apotek memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien dengan baik.

Hasil wawancara dengan pasien yang menunggu pelayanan obat di RSJD DR. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah pada tanggal 25 Januari 2018 sebanyak 10 orang, didapatkan bahwa 6 orang mengatakan petugas kurang ramah dan 4 orang mengatakan ramah Berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin meneliti tentang “Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rawat jalan Apotik RSJD Dr. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimanakah Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Apotik RSJD Dr. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah?

C. Tujuan dan Sasaran Penelitian

Mengetahui Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Apotik RSJD Dr. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian dengan memberikan program-program yang membantu pasien dalam pelayanan resep dokter.

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan mutu informasi kesehatan mengenai pelayanan kefarmasian berdasarkan penampilan apotek, keramahan petugas apotek, pelayanan informasi obat di apotek, ketersediaan obat di apotek, dan kecepatan pelayanan di apotek dengan kepuasan pasien menggunakan jasa apotek

3. Bagi Masyarakat

Memberikan informasi kesehatan dengan melaksanakan pelayanan kefarmasian (penampilan apotek, keramahan petugas apotek, pelayanan informasi obat di apotek, ketersediaan obat apotek, dan kecepatan pelayanan di apotek) 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

Desain penelitian menggunakan non eksperimen dengan metode deskriptif kuantitatif. Studi kuantitatif deskriptif adalah suatu studi untuk melakukan pengamatan dengan interpretasi tepat dan termasuk di dalamnya adalah studi menggunakan analisa statistik untuk melukiskan secara akurat sifat-sifat dari beberapa fenomena kelompok (Notoadmodjo, 2010)

B. Tempat dan Waktu

1. Tempat

Tempat penelitian dilakukan di IRJ RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.

2. Waktu

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret 2018.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan seluruh subjek atau objek dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti (Hidayat, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berobat di ruang rawat jalan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah 2018 yang berjumlah 3800 orang

2. Sampel

Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Hidayat, 2011). Teknik sampel yang dipakai adalah quota sampling dengan metode pengambilan secara *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan tujuan tertentu.

a. Kriteria Inklusi

- 1) Keluarga pasien rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.
- 2) Keluarga pasien dengan usia 18-60 tahun
- 3) Keluarga pasien yang bisa membaca dan menulis

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Keluarga pasien rawat inap di RSJD Dr. RM Soedjrwadi Provinsi Jawa Tengah
- 2) Keluarga pasien yang tidak bersedia menjadi responden

D. Besar Sampel

Besar sampel diambil 10% dari jumlah populasi karena jumlah populasi lebih dari 100 maka diambil (10-15%) atau (20-25%) (Arikunto, 2010). Jadi jumlah sampel $10\% \times 3800 = 380$ orang.

E. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Apotik RSJD Dr. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.

1. Pengertian

Tingkat kepuasan Kepuasan adalah kesesuaian tingkat harapan dengan tingkat kenyataan yang diterima pasien pada tiap nilai rata-rata dimensi mutu pelayanan farmasi, yang meliputi dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Sesuai tidaknya tingkat harapan dengan tingkat kenyataan yang diterimanya, maka atribut-atribut mutu pelayanan farmasi tiap dimensi akan disajikan dalam diagram kartesius

2. Alat Ukur

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien umum terhadap mutu pelayanan instalasi farmasi outlet rawat jalan di RSJD dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah ditinjau dari 5 dimensi yaitu dimensi keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), tampilan/bukti fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*), dan ketanggapan dan kepedulian (*responsiveness*).

- a. Jika kenyataan yang diperoleh dibawah harapan atau tidak sesuai dengan kenyataan, pasien akan kecewa. Apabila kenyataan yang diperoleh diatas harapan, maka pasien akan merasa puas.

- b. Jika pada penelitian ini diperoleh hasil kenyataan sesuai dengan harapan menunjukkan pasien umum instalasi farmasi outlet rawat jalan di RSJD dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut Arikunto (2010) kategori tingkat kepuasan dapat juga diukur berdasar nilai korelasi. Nilai korelasi diperoleh dari nilai tingkat kepuasan pasien yaitu dengan membandingkan nilai rerata skor kenyataan dengan nilai skor harapan (Harianto, dkk, 2005). Penentuan kategori dan skala nilai korelasi tingkat kepuasan yang telah dimodifikasi dari kategori dan skala nilai korelasi tingkat kepuasan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Skala tingkat kepuasan

Nilai Korelasi	Interpretasi	Tingkat Kepuasan
..... ≥ 1	Tinggi	Sangat Puas
0,75-0,99	Cukup	Puas
0,50- 0,74	Agak rendah	Cukup Puas
0,25 -0,49	Rendah	Kurang Puas
0,00-0,24	Sangat rendah	Tidak Puas

(Harianto, dkk, 2005)

3. Skala

Skala data ordinal

F. Cara Kerja

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Bagian pertama yaitu kuesioner data demografi responden yang meliputi umur, jenis kelamin, agama, suku, pendidikan terakhir, pekerjaan. Bagian kedua yaitu kuesioner kepuasan pasien diambil dari *Farmasist Journal of Padjadjaran University* oleh Lukman, et al (2006) yang melakukan penelitian tentang “Tingkat

Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Farmasi di RSUD Kayuagung, Sumatera Selatan”. Adapun sejumlah atribut-atribut pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi tingkat harapan dan tingkat kenyataan pelanggan/pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima terdiri dari 16 pertanyaan yaitu *reliability* (keandalan) dengan 4 pertanyaan, *responsiveness* (daya tanggap) dengan 4 pertanyaan, *assurance* (kepastian) dengan 4 pertanyaan, *empathy* (empati) dengan 2 pertanyaan dan *tangible* (berwujud) dengan 2 pertanyaan.

Kuesioner penelitian ini berpedoman pada skala pengembangan yang dikembangkan oleh Likert (dikenal dengan model Skala Likert). Tingkat kesesuaian dapat dikategorikan dengan kriteria berikut: 0-25 = sangat rendah, 26-50 = rendah, 51-75 = tinggi dan 76-100 = sangat tinggi dan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dapat dikategorikan dengan kriteria berikut: 0-25 = sangat tidak puas, 26-50 = tidak puas, 51-75 = puas dan 76-100 = sangat puas.

1. Uji Validitas

Sugiyono (2012) menjelaskan instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dapat menggunakan rumus dengan uji *Pearson Product Moment* sebagai berikut :

$$Thitung = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2] \cdot [N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{hitung}	= koefisien korelasi
$\sum X_i$	= jumlah skor item
$\sum Y_i$	= jumlah skor total (item)
n	= jumlah responden

Hasil pengukuran untuk mengetahui apakah perbedaan itu signifikan atau tidak, maka harga r_{hitung} tersebut perlu dibandingkan dengan harga r_{tabel} , maka perbedaan itu dinyatakan signifikan sehingga instrumen dinyatakan valid jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan alat ukur yang sama (Notoatmodjo, 2010). Untuk menguji reliabilitas rumus yang digunakan adalah *Kuder-Richardson (K-R 20)*

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(\frac{V_1 - \sum pq}{V_1} \right)$$

Keterangan :

r_{11}	= reliabilitas intrument
k	= banyaknya butir pertanyaan
p	= proporsi subyek yang menjawab butir dengan betul
q	= proporsi subyek yang mendapat skor 0 ($q=1-p$)
V_1	= varians total

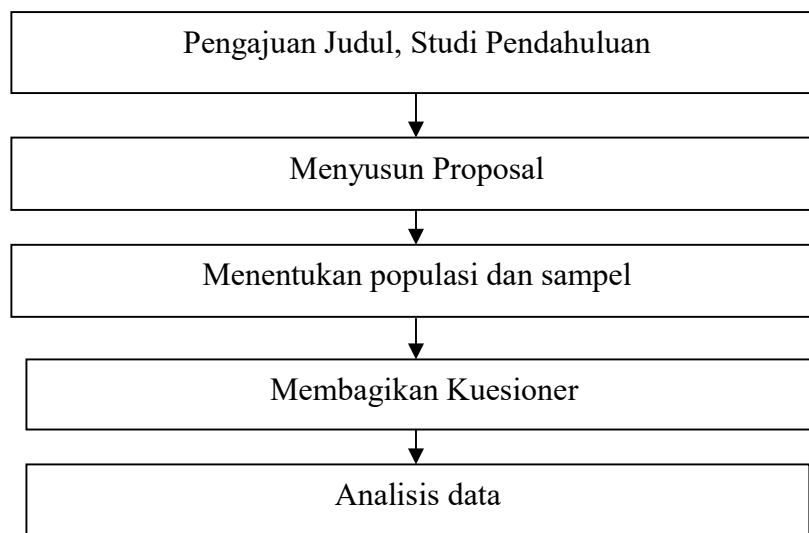
Kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai $> 0,7$ (Sugiyono, 2011).

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan

atau kesahihan suatu instrument (Arikunto, 2010). Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat diandalkan (Notoadmodjo, 2010).

Uji validitas dalam penelitian ini tidak dilakukan karena kuesioner sudah valid karena mengadopsi dari penelitian sebelumnya yaitu Lukman, et al (2006) yang melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan Farmasi di RSUD Kayuagung, Sumatera Selatan dengan nilai produk moment = 0,458-0892 lebih besar dari r tabel = 0,444 dan reliability = 0,987.

G. Jalannya Penelitian



H. Analisis Data

Jenis analisis 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 presentase dari tiap variabel (Notoatmodjo, 2010).

Pengolahan dan analisis data akan dilakukan dengan komputer menggunakan software SPSS. Sedangkan jenis analisis 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 presentase dari tiap variabel (Notoatmodjo, 2010). Rumus

$$x = \frac{f}{n}$$

Keterangan :

x = hasil persentase

f = frekuensi hasil pencapaian

n = total seluruh observasi

Setelah itu dikonsultasikan dengan tabel skala tingkat kepuasan

Tabel 1. Skala tingkat kepuasan

Nilai Korelasi	Interpretasi	Tingkat Kepuasan
..... ≥ 1	Tinggi	Sangat Puas
0,75-0,99	Cukup	Puas
0,50- 0,74	Agak rendah	Cukup Puas
0,25 -0,49	Rendah	Kurang Puas
0,00-0,24	Sangat rendah	Tidak Puas

(Harianto, dkk, 2005)

Menurut Arikunto (2010) kategori tingkat kepuasan dapat juga diukur berdasar nilai korelasi. Nilai korelasi diperoleh dari nilai tingkat kepuasan pasien yaitu dengan membandingkan nilai rerata skor kenyataan dengan nilai skor harapan (Harianto, dkk, 2005). Penentuan kategori dan skala nilai

korelasi tingkat kepuasan yang telah dimodifikasi dari kategori dan skala nilai korelasi tingkat kepuasan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Skala nilai korelasi tingkat kepuasan

Nilai Korelasi	Interpretasi	Tingkat Kepuasan
..... ≥ 1	Tinggi	Sangat Puas
0,75-0,99	Cukup	Puas
0,50- 0,74	Agak rendah	Cukup Puas
0,25 -0,49	Rendah	Kurang Puas
0,00-0,24	Sangat rendah	Tidak Puas

(Harianto, dkk, 2005)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSJD DR. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah sebagian besar termasuk dalam kategori puas sebanyak 97,4%.

B. Saran

1. Kepada RSJD DR. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah

Diharapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Kepada peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar penelitian lebih lanjut dengan ruang lingkup yang berbeda misalnya instalasi farmasi rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, N.A, et al. (2012). Pengetahuan, Sikap dan Kebutuhan Pengunjung Apotek Terhadap Informasi Obat di Kota Depok. Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Sistem dan Kebijakan Kesehatan Badan Litbangkes Kementerian Kesehatan.
- Alfianasari, J. 2010. Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana IM3. Jurnal Capacity STIE AMKOP. Makassar
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Satu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT Cipta
- Berry, L. Leonard and Parasuraman A. 1991. *A Marketing healthjournal.satisfaction.pdf: diakses pada tanggal 19 Juli 2011*.
- Darsono. 2006. *Manajemen Keuangan*. Jakarta: Diadit Media
- Day,R.A dan A.L.Underwood.2012. *Analisa Kimia Kuantitatif*.Erlangga : Jakarta
- Depkes RI, 2009, Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian, Departemen Kesehatan RI: Jakarta
- Engel, J., Blackwill, R., Miniard,W.2001. *Perilaku Konsumen*, Edisi VI;BinapuraAksara, Jakarta
- Endang H. 2008. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum*. Jurnal, diakses tanggal 19 juni 2010
- Firdaus dan Muslikin, 2010. Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana IM3. Jurnal Capacity STIE AMKOP. Makassar
- Ginting, P. (2009). *Filsafat Ilmu dan Metode Penelitian*. Medan: USU- Press. Hal: 23-24
- Hamid, Achir Y.2007. *Buku Ajar Riset Kesehatan: Konsep, Etika & Instrumen*. Jakarta: EGC
- Harianto dan Khasanah, N., 2005, Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar Rumah Sakit Bhudi Asih Jakarta, Edisi April, Majalah Ilmu Kefarmasian, hal 13, Vol 11

- Hidayat, A. A. A. (2011) Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data. Jakarta :Salemba Medika
- Hurlock, Elizabeth B. (2011). Psikologi Perkembangan : Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan. Jakarta : Erlan
- James, K.C., 2012, Pharmaceutical Experimental Design and Interpretation, 205-206, Taylor and Francis Ltd., London.
- Jande, et al (2014) tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan farmasi pada pasien rawat jalan di rumah sakit.
- Kamaruzaman. 2010. Persepsi Produk,Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minuman Bersoda Coca Cola Di Perumahan Josroyo Jaten Karanganyar. Universitas Sebelas Maret. Surakarta
- Kementerian Kesehatan RI, 2010. *Rencana Strategis* Kementerian Kesehatan. Tahun 2010-2014. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan, 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, kevin. 2010. *Marketing Manajement*. Indonesia. PT Manca Jaya Cemerlang
- Kurniawan, F . 2012. Kecepatan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien, URL: <http://stikesbaptis.ac.id/utama>.
- Lukman, 2006. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Farmasi di RSUD Kayuagung, Sumatera Selatan. Nursing journal of padjadjaran university. Volume 7 No XIV Maret-September 2006.
- Mashuda, A., editor, 2011, Pedoman Cara Pelayanan Kefarmasian yang Baik (CPF) / Good Pharmacy Practice (GPP), Jakarta, Kerjasama Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat KesehatanKementerian Kesehatan Republik Indonesia dan Pengurus Pusat Ikatan Apoteker Indonesia.
- Mote, F. 2009. Tesis: Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngaskep Semarang. Semarang: Universitas Diponegoro
- Muslicnah, Wahyuddin, M., dan Syamsudin. 2010. Pengaruh Faktor Lingkungan, Faktor Individu, dan Faktor Komunikasi Pemasaran Terhadap Keputusan

Membeli Obat Farmasi antara Apotek di Kabupaten Sukoharjo dan Apotek di Kota Surakarta. *Jurnal USU. Sumatera Utara*

Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta

Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37

Praptiwi, A. 2010. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien JAMKESMAS Terhadap Pelayanan di RSUD Kabupaten Sukoharjo. (Skripsi). Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.

Rengga (2014) "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Periode Juli-September 2013

Riyadi, Doddy dan Muslich, Mansur. 2008. *Bagaimana Menulis KTI Kesehatan*. Malang: A3 (Asih, Asah, Asuh)

Rachmandani, A. A., Sampurno., dan Purnomo, A., 2010, Peran Ikatan Apoteker Indonesia (IAI) dalam Upaya Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Daerah Istimewa Yogyakarta, *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 1 (20, hal 103-110.

Rista. 2013. Pengaruh Kondisi Pasar, Persentase Saham yang Ditawarkan, Financial Leverage, dan Profitabilitas terhadap Underpricing Saham yang IPO Di BEI Periode 2007-2011. (Skripsi). Universitas Negeri Padang. Padang.

Siagian, Sondang. 2012. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta. Rineka Cipta

Syafrudin. 2011. *Penyuluhan Kesehatan Pada Remaja, Keluarga, Lansia dan Masyarakat*. Jakarta: Trans Info Media

Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV Afabeta

Supranto. 2010. Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar. 76-78, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Tiana (2013) "Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahrani Samarinda"

Tjiptono, Fandi. 2010. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi offset

Whiting dan Datau. 2009. *A Marketing healthjournal.satisfaction.pdf*: diakses pada tanggal 19 Juli 2011.