

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
FARMASI RAWAT JALAN INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
DI RUMAH SAKIT UMUM (RSU) UMMI BENGKULU**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Untuk mencapai gelar Ahli Madya Farmasi (A.Md.Farm)



Oleh :

**ADE PUSPITA YANI HARAHAP
17101003**

**YAYASAN AL-FATAH
AKADEMI FARMASI
BENGKULU**

2020

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ade Puspita Yani Harahap
NIM : 17101003
Program Studi : D3 Farmasi
Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Di Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah ini merupakan hasil karya sendiri dan sepengetahuan penulis tidak berisikan materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain atau dipergunakan untuk menyelesaikan studi diperguruan tinggi lain kecuali untuk bagian-bagian tertentu yang dipakai sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Bengkulu, 11 Juli 2020
Yang Membuat Pernyataan

Ade Puspita Yani Harahap

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Ade Puspita Yani Harahap

NIM : 17101003

Judul KTI : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Di Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu

Pembimbing : 1. Apt., Panti Yuniarti Z. S. Far., M.si., MM.

2. Apt., Setya Enti Rikomah, M.Farm.,

Dengan ini menyatakan bahwasanya semua dokumen ilmiah yang sudah saya serahkan kepada Ketua Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Akademi Farmasi Al-Fatah merupakan ARSIP DOKUMEN ILMIAH sebagai syarat penyelesaian pendidikan saya di Akademi Farmasi Al-Fatah (AKFAR-AF) Bengkulu.

Pemakaian sebagian atau sepenuhnya dari dokumen ilmiah ini dalam bentuk apapun harus dengan izin dari AKFAR-AF. Pelanggaran pernyataan ini akan dikenai peraturan yang terkait dengan dokumen ilmiah AKFAR-AF.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 30 Juli 2020

Hormat Saya




Ade Puspita Yani Harahap

Karya Tulis Ilmiah Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk

Menempuh

Ujian Diploma (D3) Farmasi Pada Akademi Farmasi

Yayasan Al-Fatah Bengkulu



Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Apt., Panti Yuniarti Z. S. Far., M.si., MM.
NIDN : 8824940017

Pembimbing II

Apt., Setya Enti Rikomah M. Farm.,
NIDN : 0228038801

LEMBAR PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH DENGAN JUDUL

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN

FARMASI RAWAT JALAN INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)

DI RUMAH SAKIT UMUM (RSU) UMMI BENGKULU

Oleh :

ADE BUSPITA YANI HARAHAP

17101003

Karya Tulis Ilmiah Ini Telah Dipertahankan Di Hadapan Dewan Penguji
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengempuh Ujian Diploma (DIII) Farmasi
Di Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu.

AKFAR

Rada, Bengkulu, Juli 2020

Dewan Penguji :

Pembimbing 1

Pembimbing II

(Apt., Panti Yuniarti Z. S. Far., M.si., MM.)

NIDN : 8824940017

(Apt., Setva Enti Rikomah, M.Farm.,)

NIDN : 0228038801

Penguji

(Apt., Dewi Winni Fauziah, M.Farm.,)

NIDN : 0205019201

HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

1. *Usaha, Berdo'a, Ikhlas, dan Tawakal, semua akan indah pada waktunya.*
2. *Keep Spirit And Never Give Up.*
3. *Bersabarlah. Allah akan menjanjikan kehidupan yang baik jika kita bersabar.*
4. *Selalu ingat, dekat, dan laksanakan perintah Allah Swt. Insya Allah kehidupan akan tenang.*

PERSEMBAHAN

Tiada yang maha pengasih dan maha penyayang selain engkau ya ALLAH...Syukur Alhamdulillah berkat rahmat dan karunia-mu ya ALLAH, saya bisa menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik. Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tua saya, Ayahanda (Zubeir Harahap) dan Ibunda (Lanny Suriani Nasution A.md) yang selalu mendoakan saya dalam setiap sujudnya, yang selalu memberikan semangat motivasi, dukungan dan morilnya baik secara materi maupun secara lisan, berkat doa dan harapan kalianlah gelar Ahli Madya Farmasi dapat saya raih.
2. Kepada abang-abang saya (Mara Manda Harahap S.T) dan (Mara Sakti Harahap S.IP), adik saya (Juita Megayani Harahap A.md.Farm), kakak ipar saya (Sulis Setyoningsih S.Kep) dan (Rizky Hardianti Nasution S.KM) yang selalu memberikan semangat, bantuan, motivasi, arahan, dan dukungan dari sejak awal kuliah di prodi Diploma Farmasi hingga saya dapat meraih gelar.
3. Seseorang yang pernah hadir dalam hidup saya, yang pernah memberikan cinta dan kasih sayang yang tulus hingga pernah menjadi imam dalam hidup saya (Hidayat Hasibuan) terimakasih telah mengajarkanku menjadi seorang ibu yang kuat, mampu menyelesaikan study D3 Farmasi ini dikala cobaan yang bertubi-tubi. Semoga kita bisa berkumpul kembali menjadi satu keluarga yang bahagia. Serta anak-anak mama (Salwa Nabila Hasibuan) dan (Naqiya Ramadhani Hasibuan) kalian adalah penyemangat mama, selalu sabar menanti mama pulang mencari Ilmu dan berkerja. Semoga Nabila dan Naqiya menjadi anak yang soleha dan membanggakan keluarga.

4. Terimakasih kepada Kepala Instalasi Farmasi RSUD Ummi, Apoteker-Apoteker, dan Asisten Apoteker yang sudah menjadi sahabat dan saudara yang telah memberikan bantuan, semangat, dan motivasi mulai dari awal kuliah sehingga saya bisa menyelesaikan pendidikan D3 Farmasi ini.
5. Terimakasih juga kepada Dosen-dosen yang telah menjadi orang tua kedua saya, yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu yang tak pernah bosan memberika ilmu sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan saya ini dengan baik.
6. Dosen pembimbing akademik Ibu Apt., Yuska Novi Yanti, M. Farm. yang selalu memberikan arahan untuk selalu fokus menyelesaikan perkuliahan ku supaya bisa menjadi orang yang sukses nantinya.
7. Dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang kubanggakan Ibu Apt., Panti Yuniarti Z. S. Far., M.si., MM. dan Ibu Apt., Setya Enti Rikomah, M.Farm., yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiahku sehingga menjadi Karya Tulis Ilmiah yang sempurna dan mendapatkan nilai yang terbaik.
8. Sahabat-sahabat seperjuangan yang selalu optimis, terimah kasih karena kalian selalu membantu, memberikan tawa, dan semoga dimanapun kalian berada selalu dalam lindungan Allah S.WT dan menjadi orang sukses dunia akhirat.
9. Terimakasih juga kepada Almamater tercintaku. Aku siap melangkah menata masa depan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kan kehadiran Allah Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan judul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Di Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu”**

Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam penyusun Karya Tulis Ilmiah ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati :

- a) Ibu Apt., Panti Yuniarti Z. S. Far., M.si., MM. selaku pembimbing I yang telah dengan sabar, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
- b) Ibu Apt., Setya Enti Rikomah, M. Farm., selaku pembimbing II yang telah dengan sabar, tulus dan ikhlas meluangkan waktu memberikan kritik dan saran bimbingan maupun arahan yang sangat berguna dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
- c) Ibu Apt., Dewi Winni Fauziah M.Farm., selaku penguji yang telah banyak memberikan saran, arahan dan kritikan sebagai masukan dalam penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.
- d) Ibu Apt., Yuska Noviyanti M. Farm., selaku pembimbing Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu.
- e) Ibu Apt., Densi Selpia Sopianti M. Farm., selaku direktur Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu.
- f) Bapak Apt., Drs. Joko Triyono, MM. selaku Ketua Yayasan Akfar Al-Fatah Bengkulu.
- g) Seluruh staf dan karyawan Akfar Al-Fatah Bengkulu yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan penyelesaian karya Tulis Ilmiah ini.

- h) Rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan motivasi dan dorongan agar saya dapat tetap semangat dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
- i) Orang Tua Penulis yang selalu memberikan semangat dan dorongan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini bisa selesai tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini banyak terdapat kekeliruan dan kesalahan baik dari segi penulisan maupun penyusunan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan bimbingan dari berbagai pihak agar penulis dapat berkarya lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Akhir kata penulis berharap Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak khususnya dalam pembangunan ilmu pengetahuan dibidang farmasi.

Bengkulu, 11 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
INTISARI	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.5.1 Bagi Akademik	3
1.5.2 Bagi Instansi Rumah Sakit Umum (RSU).....	3
1.5.3 Bagi Peneliti Lanjutan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori.....	4
2.1.1 Tingkat Kepuasan.....	4
2.1.2 Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	7
2.1.3 Pelayanan Kefarmasian.....	11
2.1.4 Standar pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit.....	13
2.2 Kerangka Konsep.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	17

3.2 Populasi dan Sampel.....	17
3.2.1 Populasi.....	17
3.2.2 Sampel.....	17
3.3 Pengumpulan Data.....	18
3.3.1 Uji Validasi.....	18
3.3.2 Uji Reliabilitas.....	19
3.3.3 Data Primer.....	19
3.3.4 Data Sekunder	20
3.3.5 Kriteria Sampel Penelitian.....	20
3.4 Pengolahan Data.....	20
3.5 Defenisi Operasional.....	21
3.6 Alat Ukur.....	22
3.7 Hasil Ukur.....	22
3.8 Skala Ukur	22
3.9 Analisa Data.....	23

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil	24
4.1.1 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin....	24
4.1.2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Umur	25
4.1.3 Tingkat Kepuasan Pasien Berdsarkan Pekerjaan	26
4.1.4 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pendidikan Terakhir	27
4.1.5 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Keandalan (<i>Reliability</i>)	28
4.1.6 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	28
4.1.7 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Keyakinan (<i>Confidence</i>).....	29
4.1.8 Tingkat Kepuasan Pasien Berdarkan Empati (<i>Empathy</i>)	30
4.1.9 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Nyata/Berwujud (<i>Tangible</i>).....	31

4.1.10 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 (Lima)	
Indikator Kepuasan	32
4.2 Pembahasan.....	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran	39
5.2.1 Bagi Akademik	39
5.2.2 Bagi Peneliti Lanjutan	40
5.2.3 Bagi Rumah Sakit	40
DAFTAR PUSTAKA.....	41
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar I	Kerangka Konsep.....	16
Gambar II	Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
Gambar III	Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Umur ...	25
Gambar IV	Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pekerjaan.....	26
Gambar V	Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	27
Gambar VI	Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Keandalan (<i>Reliability</i>)	28
Gambar VII	Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	29
Gambar VIII	Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Variabel Keyakinan (<i>Confidence</i>)	30
Gambar IX	Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Empati (<i>Empathy</i>)	31
Gambar X	Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Nyata/ Berwujud (<i>Tangible</i>).....	32
Gambar XI	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 (Lima) Indikator.....	33

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Defenisi Operasional..... 21
Tabel II	Range Skala Tingkat Kepuasan Pasien..... 22
Tabel III	Pengelompokan Berdasarkan Jenis Kelamin 24
Tabel IV	Pengelompokan Berdasarkan Umur 25
Tabel V	Pengelompokan Berdasarkan Pekerjaan 26
Tabel VI	Pengelompokan Berdasarkan Pendidikan Terakhir 27
Tabel VII	Indikator Kepuasan Keandalan (<i>Reliability</i>)..... 28
Tabel VIII	Indikator Kepuasan Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 29
Tabel IX	Indikator Kepuasan Keyakinan (<i>Confidence</i>)..... 30
Tabel X	Indikator Kepuasan Empati (<i>Empathy</i>)..... 31
Tabel XI	Indikator Kepuasan Nyata/Berwujud (<i>Tangible</i>)..... 32
Tabel XII	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Indikator ... 33

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I	Pengantar Kuesioner..... 43
Lampiran II	Lembar Persetujuan Menjadi Responden dan Format Kuesioner..... 44
Lampiran III	Perhitungan Persentase Kuesioner Data Responden 46
Lampiran IV	Hasil Pengumpulan Data Kuesioner..... 53
Lampiran V	Data Tabulasi Responden 55
Lampiran VI	Surat Permohonan Izin Penelitian Ke RSUD UMMI Bengkulu 57
Lampiran VII	Surat Permohonan Izin Penelitian Ke Kesbangpol Bengkulu 58
Lampiran VIII	Surat Rekomendasi Penelitian Dari Kesbangpol Bengkulu 59
Lampiran IX	Surat Keterangan Penelitian Di RSUD UMMI Bengkulu ... 60
Lampiran X	Permohonan Surat Izin PraPenelitian..... 61
Lampiran XI	Hasil Validasi Kuesioner..... 62
Lampiran XII	Kuisisioner Yang Sudah Diisi Responden..... 63
Lampiran XIII	Pengisian Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD UMMI Bengkulu 65

INTISARI

Kepuasan adalah kesesuaian jasa yang diterima atau dirasakan dengan penuh harapan. Kepuasan konsumen atau pelanggan dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi rawat jalan Instalasi Gawat Darurat RSUD Ummi Bengkulu.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Ummi Kota Bengkulu di farmasi rawat jalan IGD pada bulan Januari sampai Maret 2020 dengan cara menyebarkan kuesioner. Metode yang digunakan adalah pengambilan sampel dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Metode *accidental sampling* yaitu cara pengambilan sampel dengan mengambil responden atau kasus yang kebetulan ada atau tersedia.

Hasil penelitian ini, sebanyak 96 responden di dapat hasil tingkat kepuasan indikator Keandalan (*Reliability*) sebesar 80,00%, Ketanggapan (*Responsiveness*) sebesar 77,85%, Keyakinan (*Confidence*) sebesar 81,46%, Empati (*Empathy*) sebesar 81,53%, Nyata/Berwujud (*Tangible*) menunjukkan 84,31%, dengan rata-rata tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima indikator adalah 81,03% yang berarti pasien sangat puas dengan pelayanan farmasi rawat jalan IGD RSUD Ummi Bengkulu.

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan, Farmasi

Daftar Acuan : 26 (2001-2018)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit mempunyai peranan yang penting untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Berdasarkan UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Salah satu jenis pelayanan yang dilakukan di rumah sakit adalah pelayanan kefarmasian. Adanya pelayanan kefarmasian diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Meningkatnya kepuasan pasien maka akan memberikan citra yang baik bagi instalasi farmasi dan rumah sakit (Lestari, 2011).

Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis maupun non medis kepada pasien yang rawat jalan atau pasien yang datang ke poli yang ada di rumah sakit, baik dengan maksud *check up* atau kontrol untuk penyakitnya ataupun untuk pengobatan penyakit ringan yang tidak perlu di rawat inap (Rikomah, SE, 2017).

Rumah Sakit Umum Ummi merupakan salah satu pusat layanan kesehatan di kota Bengkulu yang menjadi rujukan pelayanan kesehatan disekitarnya. Dari tahun ke tahun jumlah pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Umum Ummi semakin meningkat, yang berarti meningkatnya kepadatan

pasien rawat jalan Instalasi Gawat Darurat di rumah sakit dan hal ini akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi.

Permasalahan yang terjadi di Instalasi Farmasi Rawat Instalasi Gawat Darurat (IGD) diantaranya yaitu: *Medication error*, lama waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan Instalasi Gawat Darurat (IGD), dan keluhan pasien yang kurang puas atas pemberian informasi obat oleh petugas farmasi. Ketidakpuasan waktu tunggu yang lama mempengaruhi persepsi kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan dan menurunkan angka kunjungan rumah sakit (Rikomah, E.S, 2017).

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Di Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu”.

1.2 Batasan Masalah

Pasien dan keluarga pasien yang berobat rawat jalan Instalasi Gawat Darurat di RSU Ummi Bengkulu.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Di Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu ?

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Di Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi akademik

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan dapat menjadi referensi tambahan di perpustakaan khususnya di bidang profil Rumah Sakit.

1.5.2 Bagi Instansi Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu

Sebagai bahan evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Di Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu.

1.5.3 Bagi Peneliti Lanjutan

- a. Diharapkan bisa dilakukan evaluasi terhadap pelayanan kefarmasian di RSU Ummi Bengkulu oleh peneliti selanjutnya.
- b. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti lebih lanjut tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di sarana kesehatan lainnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Tingkat Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009) Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Menurut Irawan (2009) adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah ebagai berikut :

1. Kualitas produk

Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.

2. Kualitas Pelayanan (*Service quality*)

Kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah *servqual*.

3. Harga Produk : untuk pelanggan yang *sensitive*, biasanya harga produk murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.

4. *Emotional Factor*

Pelanggan akan merasa puas karena adanya *emosional value* yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut.

5. Biaya dan kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Hubungan antara pasien dan pemberian jasa kesehatan pada dasarnya adalah hubungan antara konsumen dan produsen jasa pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan dengan aspek kepuasan sebagai berikut pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang sesuai dengan indikasi medium, tidak lebih dan tidak kurang, dan memuaskan konsumen mendefinisikan pelayanan kesehatan di beri kepada konsumen sesuai dengan kebutuhan dan harapan yang di berikan.

Pelanggan mengalami salah satu dari 3 tingkat kepuasan yang umum yaitu jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan tidak akan puas, jika kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas, senang atau bahagia. Dalam hubungannya dengan konsumen atau pasien ada beberapa hal yang mempengaruhi pemakaian jasa pelayanan kesehatan. Pada dasarnya pengertian kepuasan mencakup rasio atau perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang di sarankan. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan adalah presepsi mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 dimensi yaitu tingkat Keandalan (*Reliability*),

Ketanggapan (*Responsiveness*), Keyakinan (*Confidence*), Empati (*Empathy*), dan Nyata/Berwujud (*Tangible*).

a. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

b. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

c. Keyakinan (*Confidence*)

Merupakan pengetahuan, kesopanan petugas, serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbatasi dari resiko, keterampilan, termasuk sopan santun dan keramahan.

d. Empati (*Empathy*)

Meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

e. Nyata/Berwujud (*Tangibles*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi (Daulay, 2015).

Pasien akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang dapat memenuhi semua kebutuhan dan keinginannya. Hal ini dapat berupa kecepatan pelayanan kefarmasian dan komunikasi yang dilakukan antara tenaga kefarmasian dengan konsumen atau pasien pada saat pelayanan

kefarmasian berlangsung. Semakin cepat dan tepat pelayanan suatu resep maka akan memberikan sebuah kepuasan ke konsumen atau pasien.

Kepuasan merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta terdapat banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Subyektifitas tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi objektif bila cukup banyak pendapat yang sama terhadap sesuatu hal (Suryawati,2004).

2.1.2 Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit diselenggarakan berasaskan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial. Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (Anonim, 2016).

Instalasi Farmasi Rumah Sakit secara umum dapat diartikan sebagai suatu departemen atau unit atau bagian dari suatu rumah sakit dibawah pimpinan seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa orang apoteker yang memenuhi persyaratan perundang-undangan yang berlaku dan bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan kefarmasian, yang terdiri dari pelayanan

paripurna mencakup perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan perbekalan kesehatan atau sediaan farmasi, dispensing obat berdasarkan resep bagi penderita saat tinggal maupun rawat jalan, pengendalian mutu dan pengendalian distribusi dan penggunaan seluruh perbekalan kesehatan di rumah sakit (Anonim, 2014).

Instalasi farmasi rumah sakit bertujuan untuk :

a. Menjamin kelancaran dan ketertiban dalam penyelenggaraan kegiatan yang diperlukan untuk menunjang pelayanan medis di rumah sakit dalam bidang pengelolaan perbekalan farmasi.

b. Meningkatkan kepuasan pasien

Tujuan ini dimaksudkan untuk meminimalisir angka kejadian ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit (Hilmi LI, dkk, 2013).

Tugas pokok Instalasi Farmasi Rumah Sakit Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004, adalah sebagai berikut:

a. Melaksanakan pelayanan farmasi yang optimal.

b. Menyelenggarakan kegiatan pelayanan farmasi profesional berdasarkan prosedur kefarmasian dan etik profesi.

c. Melaksanakan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE).

d. Memberi pelayanan bermutu melalui analisa, dan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan farmasi.

e. Melakukan pengawasan berdasarkan aturan-aturan yang berlaku.

- f. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan di bidang farmasi.
- g. Mengadakan penelitian dan pengembangan di bidang farmasi.
- h. Memfasilitasi dan mendorong tersusunnya standar pengobatan dan formularium rumah sakit.

Instalasi farmasi rumah sakit adalah instalasi di rumah sakit yang dipimpin oleh seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa orang apoteker, tenaga ahli madya farmasi (D-3) dan tenaga menengah farmasi (AA).

Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker (berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian). Pendidikan apoteker dimulai dari pendidikan sarjana (S-1), yang umumnya ditempuh selama empat tahun, ditambah satu tahun untuk pendidikan profesi apoteker.

Tugas apoteker :

- a. Mengkaji dan melaksanakan pelayanan Resep atau permintaan Obat;
- b. Melaksanakan penelusuran riwayat penggunaan Obat;
- c. Melaksanakan rekonsiliasi Obat;
- d. Memberikan informasi dan edukasi penggunaan Obat baik berdasarkan Resep maupun Obat non Resep kepada pasien/keluarga pasien;
- e. Mengidentifikasi, mencegah dan mengatasi masalah yang terkait dengan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai;
- f. Melaksanakan *visite* mandiri maupun bersama tenaga kesehatan lain;
- g. Memberikan konseling pada pasien dan/atau keluarganya;

- h. Melaksanakan Pemantauan Terapi Obat (PTO)
- i. Melaksanakan Evaluasi Penggunaan Obat (EPO);
- j. Melaksanakan dispensing sediaan steril
- k. Melaksanakan Pelayanan Informasi Obat (PIO) kepada tenaga kesehatan lain, pasien/keluarga, masyarakat dan institusi di luar Rumah Sakit.

Asisten Apoteker adalah Tenaga Kesehatan yang berijazah Sekolah Menengah Farmasi, Akademi Farmasi Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan, Akademi Analisis Farmasi dan Makanan Jurusan Analisis Farmasi dan Makanan Politeknik Kesehatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tugas Tenaga Teknis Kefarmasian

1. Menyiapkan obat untuk kebutuhan pelayanan
2. Menyerahkan obat yang sudah disiapkan
3. Memberikan petunjuk yang jelas tentang aturan pemakaian obat
4. Melakukan komunikasi dengan dokter, perawat apabila diperlukan
5. Memberikan pelayanan yang ramah kepada pasien
6. Menginformasikan stok obat harian dan perbekalan kesehatan
7. Mampu mengelola obat bebas, obat keras, psikotropika dan narkotika harus di bawah supervisi/pengawasan Apoteker atau pemimpin unit yang berkompeten.

Apoteker khususnya yang bekerja di Rumah Sakit dituntut untuk merealisasikan perluasan paradigma Pelayanan Kefarmasian dari orientasi produk menjadi orientasi pasien.

2.1.3 Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit banyak jenisnya, salah satunya yaitu pelayanan kesehatan terkait dengan pengobatan pasien. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan point yang sangat penting dalam mengetahui kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di rumah sakit. Untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di rumah sakit selain pelayanan cepat, tepat dan akurat, diperlukan juga kebutuhan perbekalan farmasi yang lengkap untuk mendukung pelayanan cepat dan tepat kepada pasien (Rikomah, S.E, 2017).

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat (Galistiani F.G, Satibi, 2013).

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1197/ Menkes/ SK/ X/ 2004 menyatakan fungsi IFRS. Pengelolaan perbekalan farmasi, meliputi :

- a. Memilih perbekalan farmasi sesuai kebutuhan pelayanan rumah sakit.
- b. Merencanakan kebutuhan perbekalan farmasi secara optimal.

- c. Mengadakan perbekalan farmasi berpedoman pada perencanaan yang telah dibuat sesuai ketentuan yang berlaku.
- d. Memproduksi perbekalan farmasi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan di rumah sakit.
- e. Menerima dan menyimpan perbekalan farmasi sesuai dengan spesifikasi dan ketentuan yang berlaku.
- f. Mendistribusikan perbekalan farmasi ke unit-unit pelayanan di rumah sakit.

Pelayanan kefarmasian dalam penggunaan obat dan alat kesehatan, meliputi :

- a. Mengkaji instruksi pengobatan/resep pasien.
- b. Mengidentifikasi, mencegah, dan mengatasi masalah yang berkaitan dengan penggunaan obat dan alat kesehatan.
- c. Memantau efektifitas dan keamanan penggunaan obat dan alkes.
- d. Memberikan informasi dan konseling kepada petugas kesehatan, pasien/keluarga.
- e. Melakukan pencampuran obat suntik.
- f. Melakukan penyiapan nutrisi parenteral, penanganan obat kanker, penentuan kadar obat dalam darah, pencatatan setiap kegiatan, dan melaporkan setiap kegiatan.

Pelayanan obat merupakan salah satu bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit dan tidak terpisahkan dari pelayanan medik keperawatan. Di rumah sakit pelayanan obat merupakan

tanggungjawab instalasi farmasi rumah sakit yang bekerja 24 jam. Kecermatan, ketepatan dan kecepatan pelayanan farmasi merupakan indikator penting kepuasan pasien (Rikomah, S.E, 2017).

Berdasarkan UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Farmasi rawat jalan adalah apotek yang hanya mengerjakan resep untuk pasien yang telah menerima perawatan medis. Pasien di farmasi rawat jalan dilayani oleh apoteker terlatih, yang akan memberikan petunjuk penggunaan yang tepat dari obat-obat yang diterima pasien, termasuk kemungkinan efek samping dan tindakan pencegahan (Rikomah, S.E, 2017).

Prosedur farmasi rawat jalan dapat dimodifikasi untuk meningkatkan efisiensi, yaitu :

- a. Mengubah alur kerja
- b. Memperkenalkan prioritas sistem dan
- c. Perubahan pola kepegawaian (Rikomah SE, 2017)

2.1.4 Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit

Penyelenggaraan standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien dan standar prosedur operasional. Sumber daya kefarmasian yang dimaksud meliputi sumber daya manusia dan sarana prasarana.

Menurut Permenkes Nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di RS, kebijakan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan habis pakai harus dilaksanakan secara multi disiplin, terkoordinir dan menggunakan proses yang efektif untuk menjamin kendali biaya dan mutu. IFRS harus memiliki tenaga kerja yang sesuai dengan kualifikasi, persyaratan dan perhitungan beban kerja yang sesuai dengan standar dan kebutuhan rumahsakit agar tercapai sasaran dan tujuan IFRS.

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

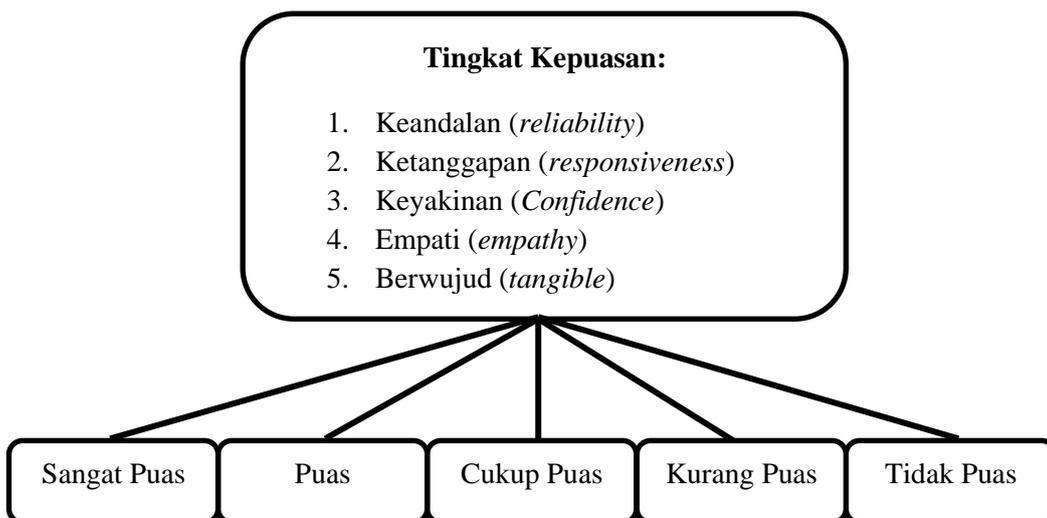
- a. Dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggara pelayanan.
- b. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang di berikan dan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- g. Sarana, prasarana dan fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksanaan, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanaan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksanaan.
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerja.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, yaitu kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksanaan yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.
Adapun standar pelayanan minimal rumah sakit untuk pelayanan farmasi menyebutkan beberapa indikator yang harus dipenuhi, yaitu :
 - a. Waktu tunggu pelayanan obat jadi kurang dari 30 menit

- b. Obat racikan kurang dari 60 menit
- c. Tidak adanya kesalahan pemberian obat 100%
- d. Kepuasan pelanggan lebih dari 80%
- e. Penulisan resep sesuai formularium 100%

Waktu tunggu pasien dapat didefinisikan sebagai jangka waktu sejak pasien menyerahkan resep ke instalasi farmasi rawat jalan sampai dengan waktu pasien menerima obat dan meninggalkan instalasi farmasi.

2.2 Kerangka Konsep



Gambar 1: Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian ini menggambarkan persentase tingkat kepuasan di farmasi Rawat Jalan Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Ummi Bengkulu. Menggunakan dimensi tingkat kepuasan Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Keyakinan (*Confidence*), Empati (*Emphaty*) dan Nyata/Berwujud (*Tangible*). Selanjutnya dihitung persentase dengan kriteria sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan Farmasi Rawat Jalan Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Ummi Bengkulu selama 3 bulan rentang waktu Januari 2020-Maret 2020.

3.2 Populasi dan sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah sekelompok individu atau objek yang memiliki karakteristik yang sama, yang mungkin diselidiki/diamati (Imron, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Rawat Jalan IGD di RSUD Ummi. Dengan jumlah pasien rata-rata sebulan 2138 orang (Asuransi dan Umum).

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang menjadi objek penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien Rawat Jalan IGD RSUD Ummi yang berjumlah 96 responden. Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah berdasarkan *Accidental Sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil sampel yang kebetulan ada pada saat sedang melakukan penelitian (Sani, 2016).

Pengambilan jumlah responden dalam penelitian ini dicari berdasarkan perhitungan rumus *Slovin*. Rumus *Slovin* merupakan rumus penentuan sampel yang digunakan untuk jumlah yang sudah pasti jumlahnya (Sani K, Fathnur: 2018).

$$n = \frac{n}{1 + Nd^2}$$

$$n = \frac{2138}{1 + 2138(0,1)^2} = 95,5 = 96 \text{ orang responden}$$

ket :

n = jumlah sampel

N = jumlah seluruh populasi

d = derajat kepercayaan (yang digunakan 10%=0,1%)

3.3 Pengumpulan Data

3.3.1 Uji Validasi

Validitas dan reabilitas merupakan dua persyaratan pokok yang harus dikejar oleh peneliti bagi instrumennya. Apabila kuesioner sebagai alat ukur atau alat pengumpul informasi telah selesai dibuat, belum berarti kuesioner tersebut langsung digunakan untuk mengumpulkan data/informasi. Kecuali kuesioner tersebut telah diuji validitas dan reabilitasnya. Kuesioner dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian perlu diuji validitas dan reabilitasnya, karena syarat instrumen penelitian baik digunakan untuk mengukur variabel harus memenuhi unsur-unsur akurasi, presisi dan peka. Agar diperoleh distribusi nilai hasil pengukuran

mendekati normal, maka sebaiknya jumlah responden untuk uji coba kuesioner paling sedikit 30 orang (Sibagarian E E, dkk, 2010).

Validitas/kesahihan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Validitas ini menyangkut akurasi instrument. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid/sahih, maka perlu diuji dengan uji korelasi antara skor (nilai) tiap-tiap item pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut (Sibagarian E E, dkk, 2010).

3.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan program SPSS dengan uji statistik *aronbach's Alpha*. Suatu variable dikatakan reliable jika uji statistic SPSS memberi nilai $>0,60$ (Setyaningsih L A, 2017). Berikut tabel hasil uji reliabilitas :

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	15

3.3.3 Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden di ruang tunggu Farmasi Rawat Jalan IGD Rumah Sakit Umum Umami Kota Bengkulu.

3.3.4 Data Sekunder

Data yang diambil dari Rumah Sakit Umum Ummi Bengkulu yaitu dari buku register di ruangan Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada bulan Januari-Maret 2020.

3.3.5 Kriteria Sampel Penelitian

a. Kriteria inklusi :

1. Pasien atau keluarga pasien di ruang tunggu Instalasi Farmasi Rawat Jalan IGD di RSUD Ummi Bengkulu.
2. Rentang usia 17-50 tahun.
3. Bersedia menjadi responden

b. Kriteria eksklusi :

1. Pasien dari POLI dan rawat inap.
2. Rentang usia dibawah 17 tahun atau diatas 50 tahun.
3. Tidak bersedia menjadi responden.

3.4 Pengolahan Data

Setelah semua data terkumpul, kemudian data tersebut diolah dan di sajikan dalam bentuk tabel dan grafik. Pengolahan data dapat dilakukan dengan melakukan tahapan sebagai berikut:

a. *Editing*

Setelah semua kuesioner terkumpul dilakukan pengecekan untuk mengetahui apakah semua item pertanyaan yang telah dijawab dengan lengkap, sehingga apabila terdapat ketidaksesuaian segera dilengkapi dan di sesuaikan.

b. *Cleaning*

Setelah data tersusun dan selesai maka dilakukan kembali pemeriksaan data agar data-data tersebut bebas dari kesalahan.

- c. *Tabulating* : pada tahap ini jawaban dari responden ditabulasikan sesuai dengan skor jawaban yang telah didapatkan .
- d. *Processing Data* : merupakan pemrosesan data agar dapat dianalisis lagi dan dilakukan dengan cara mengentri data kedalam program komputer.

3.5 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi berdasarkan karakteristik yang diamati dari suatu yang didefinisikan tersebut, karakteristik yang diamati (diukur) itulah yang merupakan kunci definisi operasional (Notoadmojo, 2005).

Tabel I. Definisi Operasional

Variabel	Pengertian	Skala Ukur
Kehandalan (<i>reliability</i>)	Memberikan Pelayanan Informasi Obat.	Ordinal
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Memberi respon cepat dan tanggap saat pasien bertanya, memberi peragaan pemakaian obat tanpa diminta oleh pasien.	Ordinal
Keyakinan (<i>confidence</i>)	Informasi Obat yang diberikan jelas dan bisa dipertanggungjawabkan.	Ordinal
Empati (<i>emphaty</i>)	Petugas bersifat ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat.	Ordinal
Berwujud (<i>tangible</i>)	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti.	Ordinal

3.6 Alat Ukur

Dengan membagikan kuisisioner. Kuisisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2010).

3.7 Hasil Ukur

Berupa nilai yang didapat dari kuisisioner yang dibagikan kepada responden.

3.8 Skala Ukur

Skala ukur dalam penelitian ini adalah Skala Ukur Ordinal. Dengan menggunakan rumus :

$$\text{Tingkat Kepuasan Pasien} = \frac{\text{Jumlah skor perolehan} \times 100\%}{\text{Jumlah skor maksimal}}$$

(Sugiyono, 2010).

Tabel II. Range Skala Tingkat Kepuasan Pasien

No.	Tingkat Kepuasan	Nilai Skala Peringkat
1	Tidak Puas	0 - 20 %
2	Kurang Puas	21 - 40 %
3	Cukup Puas	41 - 60 %
4	Puas	61 - 80 %
5	Sangat Puas	81 - 100 %

3.9 Analisa data

Analisis data merupakan salah satu kegiatan penelitian berupa proses penyusunan dan pengolahan data guna menafsirkan data yang telah diperoleh. Analisa data yang digunakan adalah analisa kuantitatif *deskriptif*. Analisa kuantitatif *deskriptif* adalah analisa dengan teknik pengumpulan data kuantitatif yaitu dapat diperoleh dari kuesioner hasilnya akan digambarkan dalam bentuk tabel ataupun grafik.

Analisa menggunakan data yang sudah dikumpulkan dari 96 orang responden usia 17-50 tahun yang telah mengisi form kuisisioner setiap bulannya. Analisa penilaian menggunakan skala poin:

Sangat Puas : 5 poin

Puas : 4 poin

Cukup Puas : 3 poin

Kurang Puas : 2 poin

Tidak Puas : 1 poin

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Pengambilan data responden pada penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan kuisisioner kepada pasien rawat jalan IGD RSUD Ummi Bengkulu pada bulan Januari sampai Maret 2020, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling*. Populasi seluruh pasien Rawat Jalan IGD di RSUD Ummi sebanyak 2138 orang, sehingga dilakukan inklusi dan eklusi dan didapatkan sebanyak 96 responden selama melakukan penelitian. Data yang diambil meliputi jenis kelamin, umur, pekerjaan, dan pendidikan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, didapatkan hasil :

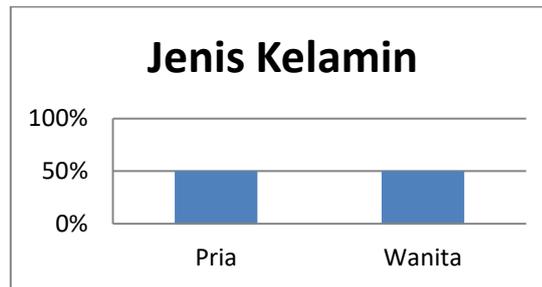
4.1.1 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan jenis kelamin untuk mengetahui tingkat persentase jenis kelamin pasien di farmasi rawat jalan IGD RSUD Ummi Bengkulu pada bulan Januari Sampai Maret 2020.

Tabel III. Pengelompokan Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	48	50%
Wanita	48	50%
TOTAL	96	100%

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan jenis kelamin menunjukkan pasien Wanita dan pria sama-sama sebanyak 48 responden (50%). Persentase dapat dilihat pada grafik dibawah ini;



Gambar II. Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

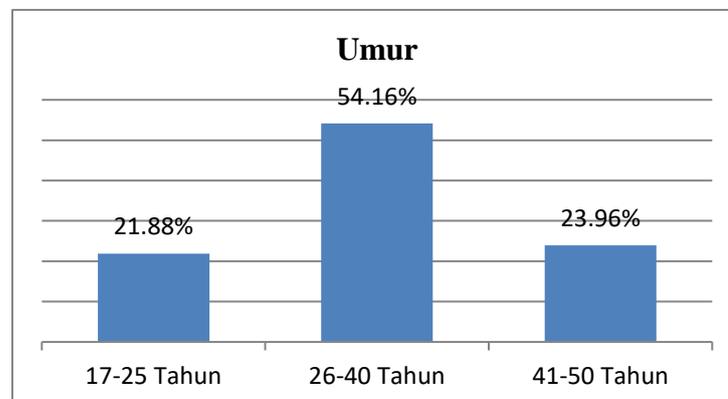
4.1.2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Umur

Persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan umur untuk mengetahui tingkat persentase yang paling banyak berobat pada rentang usia tersebut.

Tabel IV. Pengelompokan Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase
17-25 Tahun	21	22%
26-40 Tahun	52	54%
41-50 Tahun	23	24%
TOTAL	96	100%

Berdasarkan Umur, pasien yang paling banyak dilayani oleh petugas farmasi rawat jalan IGD RSU Ummi adalah 26-40 tahun 52 orang (54%), 41-50 tahun 23 orang (24%), 17-25 tahun 21 orang (21%).



Gambar III. Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Umur

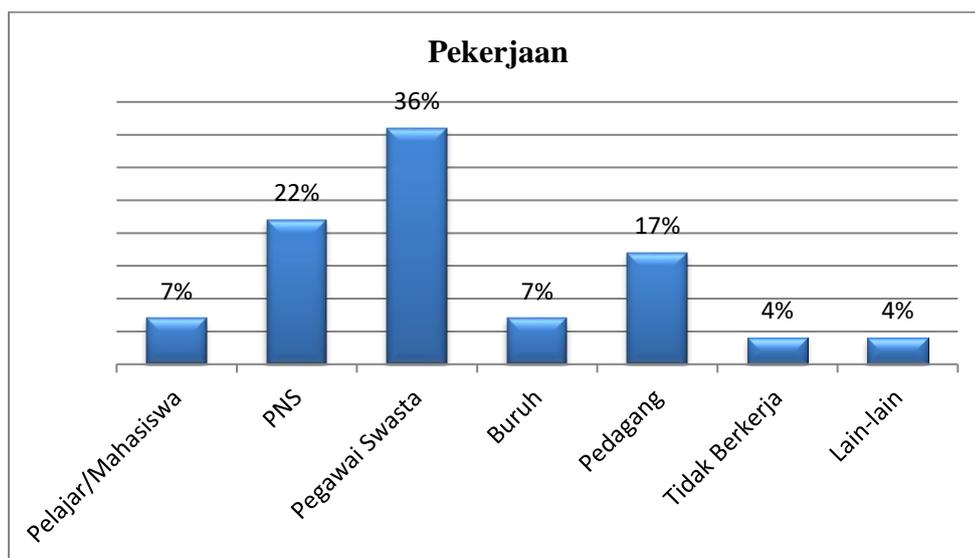
4.1.3 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pekerjaan

Persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan pekerjaan untuk mengetahui tingkat persentase yang paling banyak berobat pada rentang bulan Januari sampai Maret 2020.

Tabel V. Pengelompokan Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	21	22%
Pegawai Swasta	36	38%
Buruh	7	7%
Pedagang	17	18%
Pelajar/Mahasiswa	7	7%
Tidak Berkerja	4	4%
Lain-lain	4	4%
TOTAL	96	100%

Berdasarkan pekerjaan, pasien yang paling banyak dilayani oleh petugas farmasi adalah pegawai swasta 36 orang (38%), Pegawai Negeri 21 orang (22%), pedagang 17 orang (18%), Buruh dan pelajar/mahasiswa 7 orang (7%), tidak berkerja dan lain-lain 4 orang (4%).



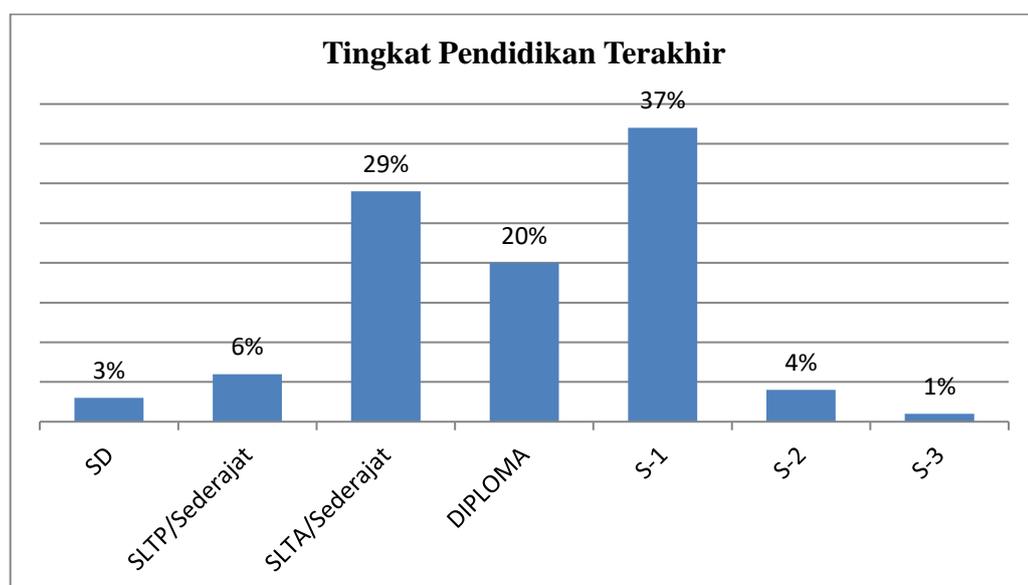
Gambar IV. Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pekerjaan

4.1.4 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan Pendidikan Terakhir, pasien yang paling banyak mendapat pelayanan kefarmasian adalah S-1 35 orang (37%), SLTA/Sederajat 28 orang (29%), Diploma 19 orang (20%), S-2 4 orang (4%) dan SD 3 orang (3%), dan S-3 1 orang (1%). Persentase dapat dilihat pada gambar dibawah ini;

Tabel VI. Pengelompokan Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SD	3	3%
SLTP/SEDERAJAT	6	6%
SLTA/SEDERAJAT	28	29%
DIPLOMA	19	20%
S-1	35	37%
S-2	4	4%
S-3	1	1%
TOTAL	96	100%



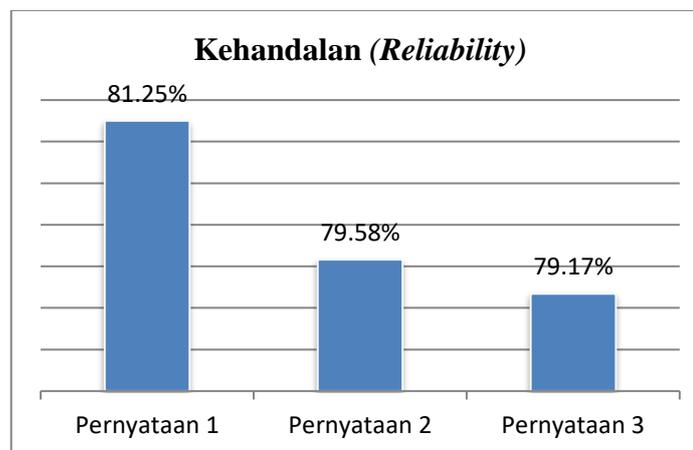
Gambar V. Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pendidikan Terakhir

4.1.5 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Kehandalan (*Reliability*)

Berdasarkan data tabel, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tertinggi sebesar 81,25%. Sementara persentase terendah sebesar 79,17%.

Tabel VII. Indikator Kepuasan Kehandalan (*Reliability*)

No.	Pernyataan	Persentase	Klasifikasi
1	Petugas memberi informasi tentang nama obat, cara pemakaian obat, dan efek samping obat.	81,25%	Sangat Puas
2	Petugas memberi informasi cara penyimpanan obat.	79,58%	Puas
3	Petugas memberikan informasi tentang cara pemusnahan obat, apabila obat sudah tidak digunakan.	79,17%	Puas
TOTAL		80,00%	Puas



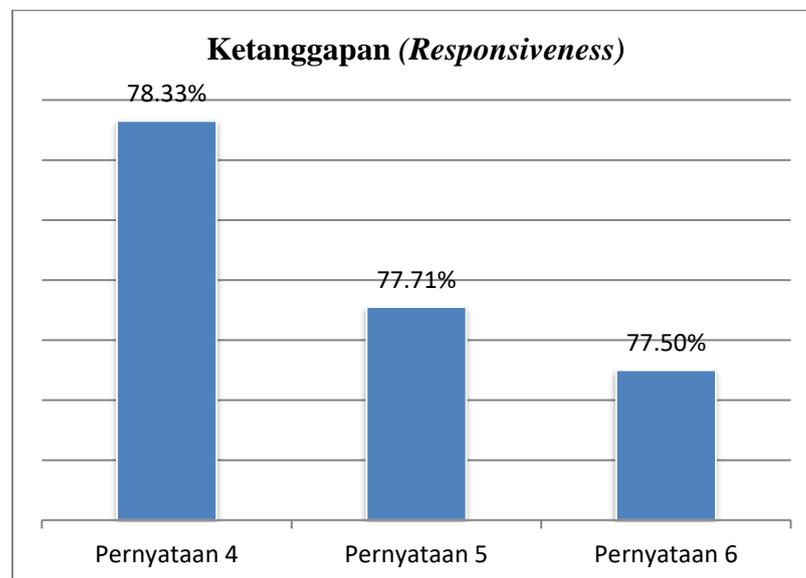
Gambar VI. Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Kehandalan (*Reliability*)

4.1.6 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tingkat kepuasan pasien pada indikator ini tertinggi sebesar 78,33% pada poin 4 tentang respon petugas farmasi yang cepat tanggap. Sementara persentase terendah sebesar 77,50% pada poin 6 yaitu tentang petugas memberi peragaan cara pakai obat tanpa pasien meminta.

Tabel VIII. Indikator Kepuasan Ketanggapan (*Responsiveness*)

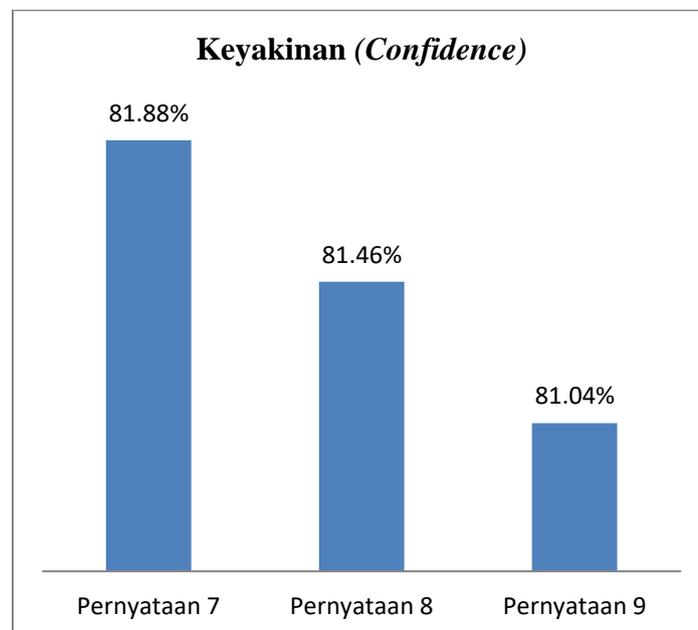
No.	Pernyataan	Persentase	Klasifikasi
4.	Petugas menjawab dengan tepat dan tanggap saat melayani pasien.	78,33%	Puas
5.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis.	77,71%	Puas
6.	Petugas memberikan peragaan cara penggunaan obat.	77,50%	Puas
TOTAL		77,85%	Puas

**Gambar VII. Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Ketanggapan (*Responsiveness*)****4.1.7 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Keyakinan (*Confidence*)**

Merupakan pengetahuan serta sifat yang dapat dipercaya sehingga pasien terbebas dari resiko saat menjadi pasien di RSUD Ummi. Berdasarkan data tabel, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tertinggi sebesar 81,88% dan persentase terendah sebesar 81,04%.

Tabel IX. Indikator Kepuasan Keyakinan (*Confidence*)

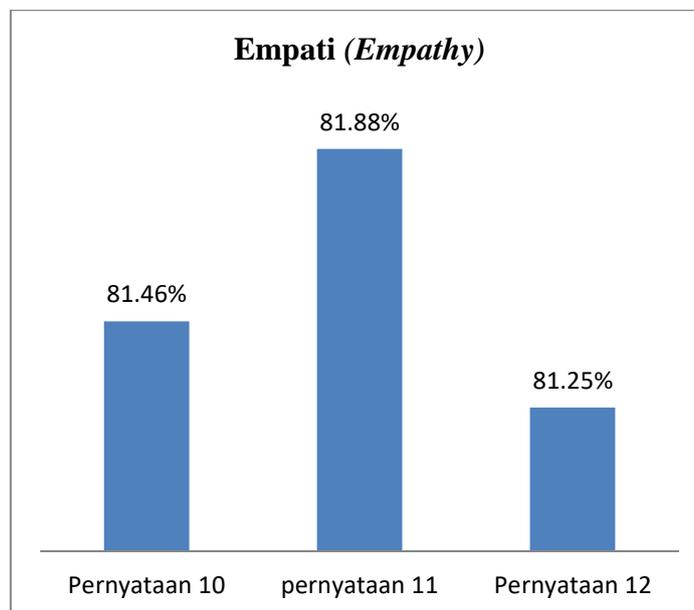
No.	Pernyataan	Persentase	Klasifikasi
7.	Obat yang diperoleh terjamin kualitasnya.	81,88%	Sangat Puas
8.	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat.	81,46%	Sangat Puas
9.	Obat yang diberikan sesuai dengan di resep.	81,04%	Sangat Puas
TOTAL		81,46%	Sangat Puas

**Gambar VIII. Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Variabel Keyakinan (*Confidence*)****4.1.8 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Empati (*Empathy*)**

Pada indikator ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tertinggi sebesar 81,88% pada poin 11 tentang respon petugas farmasi bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kefarmasian. Sementara persentase terendah sebesar 81,25%.

Tabel X. Indikator Kepuasan Empati (*Empathy*)

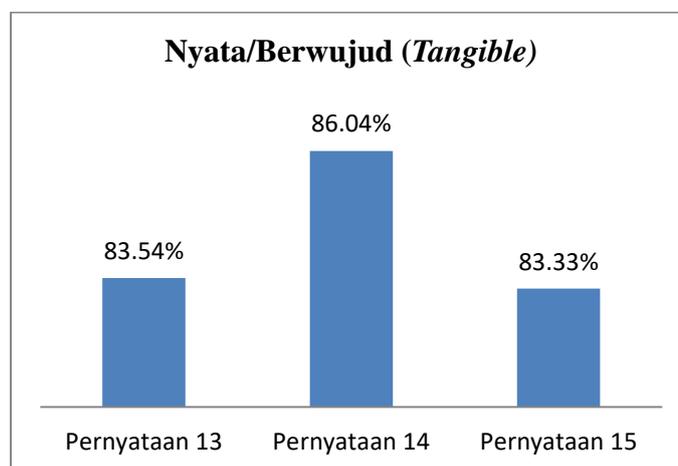
No.	Pernyataan	Persentase	Klasifikasi
10.	Informasi obat diberikan tanpa harus diminta.	81,46%	Sangat Puas
11.	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan pelayanan farmasi.	81,88%	Sangat Puas
12.	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien.	81,25%	Sangat Puas
TOTAL		81,53%	Sangat Puas

**Gambar IX. Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Empati (*Empathy*)****4.1.9 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Nyata/Berwujud (*Tangible*)**

Merupakan perwujudan meliputi rapi dan bersih selama berada di instalasi farmasi rawat jalan. Berdasarkan data tabel diatas, menunjukan bahwa tingkat kepuasan pasien tertinggi sebesar 86,04%. Sementara persentase terendah sebesar 83,33%.

Tabel XI. Indikator Kepuasan Nyata/Berwujud (*Tangible*)

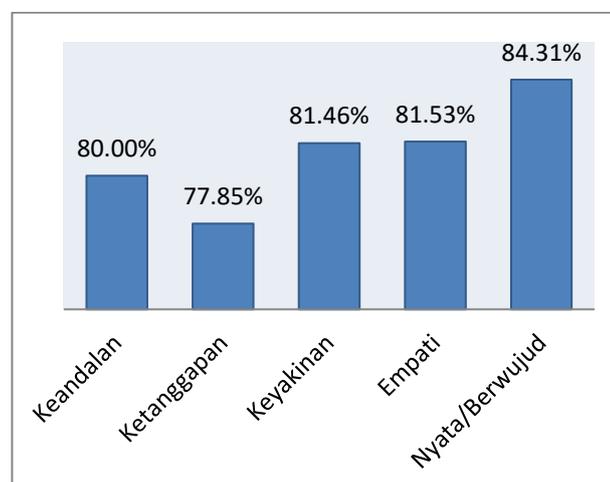
No.	Pernyataan	%	Klasifikasi
13.	Aturan pakai pada obat jelas dan bisa dimengerti.	83,54%	Sangat Puas
14.	Petugas menggunakan pakaian yang sopan serta menggunakan tanda pengenal.	86,04%	Sangat Puas
15.	Ruang tunggu obat bersih dan nyaman.	83,33%	Sangat Puas
TOTAL		84,31%	Sangat Puas

**Gambar X. Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Nyata/Berwujud (*Tangible*)****4.1.10 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan 5 Indikator Kepuasan**

Rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan IGD RSU Ummi tertinggi adalah indikator Nyata/Berwujud (*Tangible*) yang artinya pasien merasa sangat puas dengan ruang tunggu obat yang rapi dan bersih, serta petugas farmasi menggunakan tanda pengenal yang jelas. Sedangkan persentase terendah pada indikator ketanggapan (*Responsiviness*) yaitu 77,85% dengan klasifikasi Puas.

Tabel XII. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Indikator

No.	Indikator Kepuasan	Rata-Rata	Klasifikasi
1	Keandalan (<i>Reliability</i>)	80,00%	Puas
2	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	77,85%	Puas
3	Keyakinan (<i>Confidence</i>)	81,46%	Sangat Puas
4	Empati (<i>Empathy</i>)	81,53%	Sangat Puas
5	Nyata/Berwujud (<i>Tangible</i>)	84,31%	Sangat Puas
Rata-rata		81,03%	Sangat Puas

**Gambar XI. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Indikator**

4.2 Pembahasan

Kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk dengan harapannya (Kotler, 2005). Berdasarkan jawaban responden, tingkat kepuasan pasien di RSUD Ummi Bengkulu dapat dikatakan sangat puas hal ini karena persentase rata-rata untuk jawaban responden tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 indikator yaitu 81,03%, hal ini disebabkan karena pasien merasa pelayanan farmasi yang baik, sopan, dan ramah. Pasien sangat puas terhadap petugas

yang membantu tentang obat yang tidak dimengerti, pasien sangat puas dengan daya tanggap petugas farmasi, dan kebersihan ruang tunggu obat.

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 (Bertawati,2013).

Petugas farmasi telah melakukan prosedur pelayanan yaitu menyiapkan sediaan farmasi dan alat-alat kesehatan sesuai dengan permintaan pada resep yang telah diberikan, melakukan pemeriksaan akhir sebelum dilakukan penyerahan, memanggil nama pasien, memeriksa identitas, meyerahkan obat yang disertai pemberian informasi obat, meminta pasien untuk mengulang identitas pasien agar tidak salah.

Jenis kelamin adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi suatu produk/jasa pelayanan, karena jenis kelamin juga dapat mempengaruhi pendapat atau penilaian seseorang mengenai sesuatu hal (Romadhon, 2017).

Berdasarkan persentase responden pada tabel III didapatkan persentase berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan adalah 50%. Umur merupakan salah satu faktor penting untuk menentukan kepuasan pasien karena berdasarkan umur kita dapat menentukan penilaian atau persepsi seseorang terhadap suatu pelayanan (Oroh *et al.*,2014). Berdasarkan umur dari hasil data persentase responden terbanyak adalah 26-40 tahun (54%). Zaini (2001) mengungkapkan bahwa pekerjaan mempengaruhi

tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Jadi hubungan pekerjaan seseorang dengan kepuasan cukup berpengaruh karena dengan mendapat pekerjaan yang layak dan jumlah pendapatan yang di atas rata-rata tentunya pasien ingin mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan hasil pendapatan dari pekerjaan tersebut. Dari hasil data persentase responden terbanyak berdasarkan pekerjaan adalah Pegawai Swasta (38%).

Tingkat Pendidikan yang makin tinggi akan berpengaruh terhadap pengetahuan, daya tangkap, informasi, sikap dan minat seseorang dimana diharapkan mampu memberikan penilaian secara subjektif (Suraya *et al.*,2015). Dari hasil data persentase responden terbanyak berdasarkan pendidikan terakhir adalah S-1 (37%).

Pasien akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang dapat memenuhi semua kebutuhan dan keinginannya. Hal ini dapat berupa kecepatan pelayanan kefarmasian dan komunikasi yang dilakukan antara tenaga kefarmasian dengan konsumen atau pasien pada saat pelayanan kefarmasian berlangsung. Semakin cepat dan tepat pelayanan suatu resep maka akan memberikan sebuah kepuasan ke konsumen atau pasien.

Indikator Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Daulay, 2015). Indikator ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap informasi obat seperti cara pemakaian obat, efek samping obat, penyimpanan obat, dan pemusnahan obat. Indeks kepuasan pada indikator ini

rata-rata sebesar 80,00% yang artinya Puas. Dapat dilihat bahwa persentase tertinggi adalah 81,25% hal ini menunjukkan petugas farmasi selalu menjelaskan nama obat, cara penggunaan obat, dan efek samping obat dengan baik kepada pasien.

Indikator Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap (Daulay,2015). Indikator ini bertujuan untuk mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Ummi Bengkulu terhadap pelayanan petugas tepat dan tanggap saat melayani pasien, memberikan informasi obat secara tertulis, dan memberikan peragaan cara penggunaan obat. Indeks kepuasan pada indikator ini rata-rata sebesar 77,85% yang artinya Puas. Berdasarkan standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, petugas farmasi menunjukkan perhatian serta kepedulian terhadap pasien. Persentase tertinggi 78,33% hal ini menunjukkan bahwa petugas farmasi cepat tanggap kepada pasien ketika pasien datang membawa resep dokter.

Indikator Keyakinan (*Confidence*) merupakan pengetahuan, kesopanan petugas, serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbatas dari resiko, keterampilan, termasuk sopan santun dan keramahan (Daulay, 2015). Indikator ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan IGD di RSUD Ummi Bengkulu tentang obat yang diberikan terjamin dan sesuai dengan resep dokter. Indeks tingkat kepuasan pada indikator ini rata-rata sebesar 81,46% yang artinya

Sangat Puas. Dengan persentase tertinggi adalah 81,88% hal ini menunjukkan bahwa obat yang diberikan terjamin kualitasnya berdasarkan Peraturan Menkes RI No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, memberikan informasi dan edukasi penggunaan obat yang baik berdasarkan resep kepada pasien atau keluarga pasien, sehingga obat yang diberikan sesuai dengan resep dan obat terjamin kualitasnya.

Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan (Daulay, 2015). Indikator ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan IGD RSUD Ummi Bengkulu tentang petugas kefarmasian memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, petugas farmasi memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan status sosial pasien serta bersikap ramah dan sopan. Indeks tingkat kepuasan pada indikator ini rata-rata sebesar 81,53% yang berarti Sangat Puas. Dengan persentase tertinggi adalah 81,88% hal ini menunjukkan petugas farmasi yang selalu bersikap ramah dan sopan saat melakukan pelayanan kefarmasian. Seperti ketika resep datang petugas melakukan salam, tegur, dan sapa kepada pasien.

Indikator Nyata/Berwujud (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi (Daulay,2015). Indikator ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Ummi Bengkulu tentang penjelasan aturan pakai obat yang mudah dimengerti pasien, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, petugas

menggunakan pakaian yang sopan tanda pengenal. Indeks tingkat kepuasan pada indikator ini yaitu sangat puas karena rata-rata skala tingkat kepuasan pasien sebesar 84,31%. Persentase tertinggi adalah 86,04% hal ini diwujudkan dengan petugas menggunakan pakaian yang sopan dan tanda pengenal sehingga mudah dikenal pasien. Sedangkan persentase terendah adalah 78,42% hal ini dikarenakan ruang tunggu pengambilan obat yang tergabung dengan ruang tunggu poli lainnya sehingga menyebabkan pasien merasa tidak nyaman . Berdasarkan Peraturan Menkes RI No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, sebaiknya pada sarana kefarmasian di Rumah Sakit memiliki fasilitas ruang yang memadai dalam hal kualitas dan kuantitas agar dapat menunjang fungsi dan proses pelayanan kefarmasian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu menunjukkan indeks rata-rata sebesar 81,03%, dengan range skala tingkat kepuasan pasien yaitu Sangat Puas. Hasil keseluruhan indikator tingkat kepuasan pasien tersebut menunjukkan indikator Keandalan (*Reliability*) sebesar 80,00%, dengan kategori puas. Indikator Ketanggapan (*Responsiveness*) sebesar 77,85% dengan kategori puas. Indikator Keyakinan (*Confidence*) sebesar 81,46% dengan kategori sangat puas. Indikator Empati (*Empathy*) sebesar 81,53% dengan kategori sangat puas. Indikator Nyata/Berwujud (*Tangible*) menunjukkan 84,31% dengan kategori sangat puas.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perpustakaan dibidang kefarmasian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Rumah Sakit.

5.2.2 Bagi Peneliti Lanjutan

Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat menjadi bahan tambahan informasi dan acuan untuk meneliti tingkat kepuasan terhadap pelayanan di instansi lainnya.

5.2.3 Bagi Rumah Sakit

Kepada farmasis diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanannya selalu mengutamakan senyum sapa dan salam kepada pasien, memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2009, Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009, *Tentang Rumah Sakit*, Jakarta.
- Anonim. 2014. *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*.
- Anonim. 2016, *Pedoman Pelayanan Informasi Obat Di Rumah Sakit*. Dirjen Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan Depkes RI: Jakarta.
- Anonim. 2016. *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*.
- Bertawati. 2013. *Profil pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen apotik di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya. 2(2):1-11.
- Daulay, M.A. 2015, *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan peserta BPJS keshatan terhadap pelayanan kefarmasian di dua puskesmas di Kota Medan*. Skripsi, Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara.
- F. Tjiptono & G. Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. ANDI.
- Huang, Yu-Kai. The Effect of Airline Service Quality on Passengers Behavioural Intentions Using SERVQUAL Scores: A TAIWAN Case Study. *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, Vol.8, 2009. Yogyakarta.
- Fathnur Sani K. 2018. *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas Dan Eksperimental*. Yogyakarta. Deepublish.
- Galistiani FG, Satibi. 2013, Analisis Faktor Faktor organisatonal capital: studi kasus instalasi farmasi rumah sakit di daerah sitimewa Yogyakarta. *Jurnal Farmasi Indonesia Vol 10.No. 01*, Juli. ISSN 1693-3591.
- Hilmi LI, Supriyatna, Abdulah R, Wddianti S, 2013, Peran Emloyee Engangement sebagai media daya organisasi karyawan Instalasi Farmasi Rumah Sakit. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia Vol 2 No 1*.
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elek Media Komputindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2005. *Manajemen Pemasara Buku 1*. Jakarta : Erlangga.
- Oroh, M.E., Rompas, S., Pondaag, L. 2014. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan

- Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan*.2(2):31.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian.
- Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian.
- Rikomah, S.E.2017,*Farmasi Rumah Sakit*. Edisi I, Cetakan I. Yogyakarta: Deepublish.
- Romadhon, G. 2017. Analisis faktor-Faktor yang mempengaruhi Perilaku Perpindahan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*.2(3):1-16.
- Sani, F. 2016. *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental* Edisi 1 Cetak 1. Yogyakarta, Deepublish.
- Sibagarian. E.E., Julianie, Rismalinda, Nurzannah S. 2010: Metodologi penelitian Jakarta: Trans info media.
- Siregar, Charles. JP,. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Cetakan. I. Jakarta: Penerbit EGC.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*.Bandung : Alfabeta.
- Supardi, Sudibyo dan Surahman. 2014. *Metodologi Penelitian UntukMahasiswa Farmasi*. Jakarta, Trans Indo Media.
- Suraya, H.N., Romus, I., Suyanto. 2015. Pengaruh Penyuluhan Terhadap Pengetahuan dan Sikap Ibu PKK tentang Pemeriksaan Payudara Sendiri. *JOM FK*.2(2):1-15.
- Widyanto, Mikha Agus. 2013. *Statistika Terapan; Konsep & Aplikasi SPSS Dalam Penelitian Bidang Pendidikan, Psikologi & Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Yuliati, U. 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Pembelian Makanan Jajan Tradisional di Kota Malang. *Jurnal ManajemenBisnis*.I(I):7-20.
- Zulfikar. 2016. *Pengantar Pasar Modal Dengan Pendekatan Statistika*. Yogyakarta: Deepublish.

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran I. *Pengantar Kuesioner*

**Kuesioner Penilaian Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi
Bengkulu.**

Bapak/ibu yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa program Ahli Madya Farmasi Akademi Farmasi Al Fatah Bengkulu yang sedang menyelesaikan tugas akhir Karya Tulis Ilmiah (KTI).

Dalam rangka mengumpulkan data, saya memohon kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Hasil dari kuesioner ini sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian tentang kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu. Jawaban kuesioner ini akan terjamin kerahasiaannya, oleh karena itu Bapak/Ibu tidak perlu menuliskan nama.

Mengingat keberhasilan penelitian ini sangat tergantung kepada kelengkapan jawaban, dimohon dengan sangat agar kiranya jawaban dapat diberikan selengkap mungkin. Kejujuran serta kesungguhan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini akan sangat berarti dan sangat saya hargai. Atas kesediaan serta kerjasama Bapak/Ibu, saya ucapkan banyak terimakasih.

Hormat Saya,

Ade Puspita Yani H.

No.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
C	KEYAKINAN (<i>CONFIDENCE</i>)					
7.	Obat yang diperoleh terjamin kualitasnya.					
8.	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat.					
9.	Obat yang diberikan sesuai dengan di resep.					

No.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
D	EMPATI (<i>EMPATHY</i>)					
10.	Informasi obat diberikan tanpa harus diminta.					
11.	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan pelayanan farmasi.					
12.	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien.					

No.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
E	NYATA/BERWUJUD (<i>TANGIBLE</i>)					
13.	Aturan pakai pada obat jelas dan bisa dimengerti.					
14.	Petugas menggunakan pakaian yang sopan serta menggunakan tanda pengenal.					
15.	Ruang tunggu obat bersih dan nyaman.					

Lampiran III. *Perhitungan Persentase Kuesioner Data Responden*

Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

$\text{Tingkat Kepuasan Pasien} = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$	
Pria	$: \frac{48}{96} \times 100\% = 50\%$
Wanita	$: \frac{48}{96} \times 100\% = 50\%$

Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Umur

$\text{Tingkat Kepuasan Pasien} = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$	
17-25 tahun	$: \frac{21}{96} \times 100\% = 22\%$
26-40 tahun	$: \frac{52}{96} \times 100\% = 54\%$
41-50 tahun	$: \frac{23}{96} \times 100\% = 24\%$

Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pekerjaan

PNS	$: \frac{21}{96} \times 100\% = 10,0\%$
Pegawai Swasta	$: \frac{36}{96} \times 100\% = 22\%$
Buruh	$: \frac{7}{96} \times 100\% = 7\%$
Pedagang	$: \frac{17}{96} \times 100\% = 18\%$
Pelajar/Mahasiswa	$: \frac{7}{96} \times 100\% = 7\%$
Tidak Berkerja	$: \frac{4}{96} \times 100\% = 4\%$
Lain-Lain	$: \frac{4}{96} \times 100\% = 4\%$

Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pendidikan

Tingkat Kepuasan Pasien = $\frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$	
SD	: $\frac{3}{96} \times 100\% = 3\%$
SLTP/Sederajat	: $\frac{6}{96} \times 100\% = 6\%$
SLTA/Sederajat	: $\frac{28}{96} \times 100\% = 29\%$
DIPLOMA	: $\frac{19}{96} \times 100\% = 20\%$
S-1	: $\frac{35}{96} \times 100\% = 37\%$
S-2	: $\frac{4}{96} \times 100\% = 4\%$
S-3	: $\frac{1}{96} \times 100\% = 1\%$

Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Keandalan (*Reliability*)

Tingkat Kepuasan Pasien = $\frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$	
Pernyataan 1	: $\frac{390}{480} \times 100\% = 81,25\%$
Pernyataan 2	: $\frac{382}{480} \times 100\% = 79,58\%$
Pernyataan 3	: $\frac{380}{480} \times 100\% = 79,17\%$
Total	: $\frac{81,25+79,58+79,17}{3} = 80,00\%$

Hasil Tingkat kepuasan Pasien Berdasarkan Ketanggapan (*Responsiveness*)

	$\text{Tingkat Kepuasan Pasien} = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$
Pernyataan 4	$: \frac{376}{480} \times 100\% = 78,33\%$
Pernyataan 5	$: \frac{373}{480} \times 100\% = 77,71\%$
Pernyataan 6	$: \frac{372}{480} \times 100\% = 77,50\%$
Total	$: \frac{78,33+77,71+77,50}{3} = 77,85\%$

Hasil Tingkat kepuasan Berdasarkan Pasien Keyakinan (*Confidence*)

	$\text{Tingkat Kepuasan Pasien} = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$
Pernyataan 7	$: \frac{393}{480} \times 100\% = 81,88\%$
Pernyataan 8	$: \frac{391}{480} \times 100\% = 81,46\%$
Pernyataan 9	$: \frac{389}{480} \times 100\% = 81,04\%$
Total	$: \frac{81,88+81,46+81,04}{3} = 81,46\%$

Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Empati (*Empathy*)

	$\text{Tingkat Kepuasan Pasien} = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$
Pernyataan 10	$: \frac{391}{480} \times 100\% = 81,46\%$
Pernyataan 11	$: \frac{393}{480} \times 100\% = 81,88\%$
Pernyataan 12	$: \frac{390}{480} \times 100\% = 81,25\%$
Total	$: \frac{81,46+81,88+81,25}{3} = 81,53\%$

Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Nyata/Berwujud (*Tangible*)

Tingkat Kepuasan Pasien = $\frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$	
Pernyataan 13	: $\frac{401}{480} \times 100\% = 83,54\%$
Pernyataan 14	: $\frac{413}{480} \times 100\% = 86,04\%$
Pernyataan 15	: $\frac{400}{480} \times 100\% = 83,33\%$
Total	: $\frac{83,54+86,04+83,33}{3} = 84,31\%$

Hasil Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Indikator

$\text{Rata-Rata 5 Indikator} = \frac{80,00+77,85+81,46+81,53+84,31}{5} = 81,03\%$
--

Lampiran IV. Hasil Pengumpulan Data Kuesioner

R	Kehandalan (<i>Reliability</i>)			Ketanggapan (<i>Responsivines</i>)			Keyakinan (<i>Convidence</i>)			Empati (<i>Empathy</i>)			Nyata/Berwujud (<i>Tangible</i>)			Total	Rata-rata	Kategori
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15			
1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	53	70,67	Puas
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	93,33	Sangat Puas
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	54	72,00	Puas
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	64	85,33	Sangat Puas
5	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	51	68,00	Puas
6	4	4	3	3	4	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	51	60,00	Puas
7	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	63	84,00	Sangat Puas
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	53	70,67	Puas
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	74,67	Puas
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	74,67	Puas
11	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	50	66,67	Puas
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	54	72,00	Puas
13	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	46	61,33	Puas
14	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	76,00	Puas
15	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68	90,67	Sangat Puas
16	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	53	68,00	Puas
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	56	74,67	Puas
18	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	5	3	48	64,00	Puas
19	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	47	60,00	Cukup Puas
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	57	76,00	Puas
21	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	50	66,67	Puas
22	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	52	69,33	Puas
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	74,67	Puas
24	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	55	73,33	Puas
25	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	3	50	66,67	Puas
26	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	4	4	52	69,33	Puas
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	3	49	60,00	Cukup Puas
28	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	53	70,67	Puas
29	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	49	60,00	Cukup Puas
30	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	47	60,00	Cukup Puas
31	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	48	64,00	Puas
32	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	46	61,33	Cukup Puas
33	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5	50	66,67	Puas
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	52	69,33	Puas
35	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	44	58,67	Cukup Puas
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	93,33	Sangat Puas

37	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	65	86,67	Sangat Puas
38	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	66	88,00	Sangat Puas
39	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	65	86,67	Sangat Puas
40	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	50	66,67	Puas
41	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	57	76,00	Puas
42	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	60	80,00	Puas
43	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	54	72,00	Puas
44	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	54	72,00	Puas
45	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	55	73,33	Puas
46	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	56	74,67	Puas
47	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	52	69,33	Puas
48	5	5	5	5	0	0	3	5	4	5	4	5	5	4	5	55	73,33	Puas
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	57	76,00	Puas
50	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	51	68,00	Puas
51	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	53	70,67	Puas
52	3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	5	3	3	5	3	48	64,00	Sangat Puas
53	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	50	66,67	Puas
54	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	51	68,00	Puas
55	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	92,00	Sangat Puas
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	74,67	Puas
57	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	58	77,33	Puas
58	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	69,33	Puas
59	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	72,00	Puas
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	74,67	Puas
61	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	69,33	Puas
62	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	54	72,00	Puas
63	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	51	68,00	Puas
64	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	73,33	Puas
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	74,67	Puas
66	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	61	81,33	Sangat Puas
67	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	4	5	4	52	69,33	Puas
68	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	58	77,33	Puas
69	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	3	57	76,00	Puas
70	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	4	5	4	56	74,67	Puas
71	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	50	66,67	Puas
72	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	54	72,00	Puas
73	3	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	56	74,67	Puas
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	93,33	Sangat Puas
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	93,33	Sangat Puas
76	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	65	86,67	Sangat Puas
77	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	67	89,33	Sangat Puas

78	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	63	84,00	Sangat Puas
79	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	92,00	Sangat Puas
80	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	63	84,00	Sangat Puas
81	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	65	86,67	Sangat Puas
82	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	62	82,67	Sangat Puas
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	58	77,33	Puas
84	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	66	88,00	Sangat Puas
85	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3	52	69,33	Puas
86	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	62	82,67	Sangat Puas
87	5	5	3	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	63	84,00	Sangat Puas
88	5	5	3	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	64	85,33	Sangat Puas
89	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	62	82,67	Sangat Puas
90	5	5	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	63	84,00	Sangat Puas
91	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	65	86,67	Sangat Puas
92	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	67	89,33	Sangat Puas
93	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	58	77,33	Puas
94	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	58	77,33	Puas
95	5	3	3	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	60	80,00	Puas
96	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	61	81,33	Sangat Puas
Total	390	382	380	376	373	372	393	391	389	391	393	390	401	413	400			
Rata-rata	81,25	79,58	79,17	78,33	77,71	77,50	81,88	81,46	81,04	81,46	81,88	81,25	83,54	86,04	83,33			
	80,00		77,85				81,46			81,53			84,31					
Total	81,03																	

Keterangan :

R = Responden

Sangat Puas = 5

Puas = 4

Cukup Puas = 3

Kurang Puas = 2

Tidak Puas = 1

Lampiran V. *Data Tabulasi Responden*

No	Jenis Kelamin	Umur (Tahun)			Pekerjaan	Pendidikan Terakhir
		17-25	26-40	41-50		
1	P			√	Pegawai Swasta	S-1
2	W		√		Pegawai Swasta	DIPLOMA
3	W	√			Pelajar/Mahasiswa	SLTA/Sederajat
4	P		√		PNS	S-1
5	P		√		Pedagang	DIPLOMA
6	W		√		Buruh	SLTA/Sederajat
7	W		√		Pegawai Swasta	DIPLOMA
8	P		√		Pegawai Swasta	DIPLOMA
9	W			√	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
10	W		√		Buruh	SLTA/Sederajat
11	W		√		Pegawai Swasta	DIPLOMA
12	W			√	Pedagang	SLTA/Sederajat
13	W	√			Pedagang	SLTP/Sederajat
14	W		√		PNS	S-1
15	W	√			Tidak Berkerja	SLTA/Sederajat
16	W		√		Pegawai Swasta	S-1
17	W		√		-	SLTP/Sederajat
18	W			√	Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
19	W	√			PNS	SLTA/Sederajat
20	P	√			Pelajar/Mahasiswa	DIPLOMA
21	P	√			Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
22	P		√		PNS	S-2
23	W	√			Pelajar/Mahasiswa	SLTA/Sederajat
24	W	√			Pegawai Swasta	DIPLOMA
25	P			√	PNS	SLTA/Sederajat
26	W		√		PNS	S-1
27	W			√	PNS	S-1
28	W		√		PNS	S-1
29	P		√		Pegawai Swasta	S-2
30	W		√		PNS	DIPLOMA
31	P		√		Buruh	SLTA/Sederajat
32	W		√		PNS	DIPLOMA
33	P			√	Pegawai Swasta	DIPLOMA
34	P		√		Pegawai Swasta	S-1
35	W		√		Pegawai Swasta	DIPLOMA
36	P			√	Pedagang	SLTA/Sederajat

37	P		√		Pedagang	S-1
38	W			√	Lain-lain	SLTA/Sederajat
39	P		√		Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
40	W		√		Pedagang	SLTA/Sederajat
41	P	√			Pelajar/Mahasiswa	SLTP/Sederajat
42	W		√		Pegawai Swasta	SD
43	P	√			Pegawai Swasta	S-1
44	W		√		Pelajar/Mahasiswa	SLTP/Sederajat
45	W		√		Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
46	W	√			Pegawai Swasta	DIPLOMA
47	W		√		Pedagang	SLTA/Sederajat
48	P		√		Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
49	W		√		Tidak Berkerja	S-1
50	W			√	Pegawai Swasta	DIPLOMA
51	P		√		Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
52	W			√	Pegawai Swasta	S-1
53	P	√			Pegawai Swasta	DIPLOMA
54	P		√		Pegawai Swasta	S-1
55	P		√		Pegawai Swasta	S-1
56	P	√			Pegawai Swasta	S-1
57	P		√		Pegawai Swasta	S-1
58	P			√	PNS	S-1
59	P		√		Pedagang	SD
60	W			√	Pedagang	SLTA/Sederajat
61	W	√			PNS	S-1
62	P			√	Pegawai Swasta	S-1
63	P	√			Pelajar/Mahasiswa	SLTA/Sederajat
64	P		√		Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
65	W		√		Pegawai Swasta	S-1
66	P	√			Pegawai Swasta	S-1
67	P			√	PNS	S-2
68	P	√			PNS	S-1
69	W			√	Tidak Berkerja	S-1
70	P	√			Pegawai Swasta	S-1
71	P		√		Pegawai Swasta	S-1
72	W	√			Pegawai Swasta	DIPLOMA
73	P		√		Buruh	SLTP/Sederajat
74	W			√	Pegawai Swasta	S-1
75	W		√		PNS	S-1
76	W			√	Pedagang	SLTA/Sederajat
77	W		√		Pegawai Swasta	S-1

78	P	√			Tidak Berkerja	SLTA/Sederajat
79	W			√	Pedagang	DIPLOMA
80	P		√		Pedagang	SLTA/Sederajat
81	P	√			Lain-Lain	S-1
82	P		√		Pegawai Swasta	S-1
83	P			√	Pegawai Swasta	S-1
84	P		√		Pedagang	SLTA/Sederajat
85	W			√	PNS	DIPLOMA
86	P			√	PNS	S-1
87	P		√		PNS	S-1
88	P		√		PNS	S-1
89	P	√			Buruh	DIPLOMA
90	P		√		Buruh	SD
91	W		√		Pegawai Swasta	SLTA/Sederajat
92	P		√		Pedagang	SLTA/Sederajat
93	W		√		PNS	S-2
94	W		√		PNS	S-1
95	P			√	Pedagang	SLTA/Sederajat
96	P		√		Pedagang	SLTA/Sederajat

Lampiran VI. Surat Permohonan Izin Pra Penelitian Ke RSUD UMMI Bengkulu



AKADEMI FARMASI AL-FATAH BENGKULU

PROGRAM STUDI DIPLOMA III JURUSAN FARMASI

Jalan Indra Giri Gang 3 Serangkai Padang Harapan Kota Bengkulu

Bengkulu, 10 Desember 2019

No : 727./AKFAR-AF/ XII/ 2019
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Izin PraPenelitian

Kepada Yth.
 Direktur Rumah Sakit Umum (RSU) Umami Kota Bengkulu
 Di

Tempat

Dengan Hormat,

Untuk memenuhi salah satu persyaratan Program Studi DIII Farmasi Al-Fatah Bengkulu, saya :

Nama : Ade Puspita Yani Harahap
 Nomor Mahasiswa : 17101003

Bermaksud mengadakan Penelitian untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah (KTI),

Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Di Rumah Sakit Umum (RSU) Umami Bengkulu

Pembimbing I : Panti Yuniarti Z. S. Farm., Apt. Msi. MM.,

Untuk keperluan tersebut kami mohon diperkenankan untuk mendapatkan izin Penelitian dari Direktur Rumah Sakit Umum (RSU) Umami Kota Bengkulu. Demi kelancaran penelitian ini, kami akan senantiasa menjaga dan mengikuti peraturan yang berlaku selama melaksanakan Penelitian.

Demikian atas diperkenankannya permohonan ini, kami sangat berterima kasih.
 Hormat Kami

Dosen Pembimbing I

Panti Yuniarti Z. S. Farm., Apt. Msi. MM.,

Pemohon

Ade Puspita Yani Harahap

Mengetahui,
 Direktur Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu

Densi Selpia Sopianti, M.Farm. Apt.,

Lampiran VII. Surat Permohonan Izin Penelitian Ke Kesbangpol Bengkulu



YAYASAN AL FATHAH BENGKULU
AKADEMI FARMASI AL-FATAH

Jl. Indragiri Gang 3 Serangkai Padang Harapan Tel./Fax. (0736) 27508 Bengkulu
 Email: info@akfar-alfatah.ac.id, Website : www.akfar-alfatah.ac.id

Bengkulu, 04 Februari 2020

No. : 055/AKFAR-AF/I/2020
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
 Kepala Badan Kesbangpol Kota Bengkulu
 di.
 Tempat

Dengan hormat,
 Guna memenuhi salah satu persyaratan Program Studi DIII Farmasi Al-Fatah Bengkulu, saya:

Nama : Ade Puspita Yani Harahap
 NIM : 17101003
 Judul KTI : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan
 Instalasi Gawat Darurat (IGD) Di Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu

Bermaksud mengadakan penelitian untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah (KTI) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu. Untuk keperluan tersebut kami mohon diperkenankan untuk mendapatkan izin rekomendasi penelitian dari Bapak/Ibu. Demi kelancaran penelitian ini, kami akan senantiasa menjaga dan mengikuti peraturan yang berlaku selama melaksanakan penelitian.

Demikian permohonan ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Dosen Pembimbing KTI

Panti Yuniarti Z. S. Far., Apt., M.si., MM.

Pemohon

Ade Puspita Yani Harahap

Mengetahui,
 Direktur Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu

(Densi Selpia Sopianti M. Farm., Apt)

Lampiran VIII. Surat Rekomendasi Penelitian Dari Kesbangpol Bengkulu



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jalan Melur No. 01 Nusa Indah Telp. (0736) 21801
BENGKULU

REKOMENDASI PENELITIAN
 Nomor : 070/ 21 /B.Kesbangpol/2020

Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian

Memperhatikan : Surat dari Direktur Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu Nomor : 055/AKFAR-AF/1/2020 Tanggal 4 Februari 2020 perihal Izin Penelitian

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA

<p>Nama</p> <p>NIM</p> <p>Pekerjaan</p> <p>Prodi</p> <p>Judul Penelitian</p> <p>Daerah Penelitian</p> <p>Waktu Penelitian</p> <p>Penaanggung Jawab</p>	<p>: ADE PUSPITA YANI HARAHAP</p> <p>: 17101003</p> <p>: Mahasiswa</p> <p>: DIII Farmasi</p> <p>: Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Rawat Jalan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu</p> <p>: Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu</p> <p>: 7 Februari 2020 s.d 7 Maret 2020</p> <p>: Direktur Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu</p>
--	---

Dengan Ketentuan :

1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
2. Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
3. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
4. Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu
 Pada tanggal : 07 Februari 2020

a.n. WALIKOTA BENGKULU
 Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik
 Kota Bengkulu



Drs. RIDUAN S.IP, M.Si
 Pembina Utama Muda
 NRP. 19651107 199403 1 001

Lampiran IX. Surat Keterangan Penelitian di RSUD Ummi Bengkulu

PT. RIDHO MANDIRI
RSU UMMI BENGKULU
 Jl. Hibrida Raya No. 1 Sidomulyo
 Kota Bengkulu 38229


UMMI BENGKULU
Melayan dengan Hati

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
NOMOR: 623/S.Ket/RSU-UB/VI/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : dr. Henry Widiastutie, MARS
 Jabatan : Direktur

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Ade Puspita Yani Harahap
 Nomor Mahasiswa : 17101003
 Perguruan Tinggi : Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu

Telah melaksanakan penelitian di Rumah Sakit Umum Ummi Bengkulu terhitung mulai tanggal 20 Januari 2020 sampai dengan 20 Maret 2020 untuk memperoleh data guna penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) dengan judul ***"Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Di Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu"***.

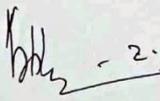
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Bengkulu, 26 Juni 2020
 ↓ Hormat kami,


 ↓
dr. Henry Widiastutie, MARS
 Direktur

Phone : (62)736-24832
 Web : <http://rsu-ummibengkulu.co.id>
 Email : info@rsu-ummibengkulu.co.id

Lampiran X. *Permohonan Surat Izin Penelitian*

	YAYASAN AL FATHAH BENGKULU AKADEMI FARMASI AL-FATAH Jl. Indragiri Gang 3 Serangkai Padang Harapan Tel./Fax. (0736) 27508 Bengkulu Email: info@akfar-alfatah.ac.id , Website : www.akfar-alfatah.ac.id
Bengkulu, 04 Februari 2020	
No.	: 052/AKFAR-AF/I/2020
Hal	: Permohonan Izin Penelitian
<p>Kepada Yth. Bapak/Ibu Direktur Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Kota Bengkulu di. Tempat</p>	
<p>Dengan hormat, Guna memenuhi salah satu persyaratan Program Studi DIII Farmasi Al-Fatah Bengkulu, saya:</p>	
Nama	: Ade Puspita Yani Harahap
NIM	: 17101003
Judul KTI	: Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Di Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu
<p>Bermaksud mengadakan penelitian untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah (KTI) di Rumah Sakit Umum (RSU) Ummi Bengkulu. Untuk keperluan tersebut kami mohon diperkenankan untuk mendapatkan izin penelitian dari Bapak/Ibu. Demi kelancaran penelitian ini, kami akan senantiasa menjaga dan mengikuti peraturan yang berlaku selama melaksanakan penelitian.</p>	
<p>Demikian permohonan ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.</p>	
Dosen Pembimbing KTI	Pemohon
	
Panti Yuniarti Z. S. Far., Apt., M.si., MM.	Ade Puspita Yani Harahap
<p>Mengetahui, Direktur Akademi Farmasi Al-Fatah Bengkulu</p>	
 (Densi Selpia Sopianti M. Farm., Apt)	

Lampiran XI. Hasil Validasi Kuisisioner

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Excluded ^a	0	.0
Total		30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pertanyaan 1	62.57	13.082	.441	.703
Pertanyaan 2	62.90	11.679	.534	.686
pertanyaan 3	63.10	11.541	.467	.696
Pertanyaan 4	62.70	13.252	.412	.706
Pertanyaan 5	62.90	11.817	.463	.696
Pertanyaan 6	63.63	12.792	.315	.717
Pertanyaan 7	62.63	13.689	.273	.719
Pertanyaan 8	62.63	13.137	.430	.704
Pertanyaan 9	62.40	13.834	.168	.732
Pertanyaan 10	62.53	13.016	.393	.707
Pertanyaan 11	62.13	14.671	.116	.729
Pertanyaan 12	62.17	14.489	.163	.727
Pertanyaan 13	62.30	13.597	.299	.717
Pertanyaan 14	62.20	14.234	.164	.728
Pertanyaan 15	62.13	14.464	.224	.724

Your trial period for SPSS for Windows will expire in 14 days.

Your trial period for SPSS for Windows will expire in 14 days.

No.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
C	KEYAKINAN (<i>CONFIDENCE</i>)					
7.	Obat yang diperoleh terjamin kualitasnya.	✓				
8.	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat.	✓				
9.	Obat yang diberikan sesuai dengan di resep.	✓				

No.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
D	EMPATI (<i>EMPATHY</i>)					
10.	Informasi obat diberikan tanpa harus diminta.	✓				
11.	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan pelayanan farmasi.	✓				
12.	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien.		✓			

No.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
E	NYATA/BERWUJUD (<i>TANGIBLE</i>)					
13.	Aturan pakai pada obat jelas dan bisa dimengerti.	✓				
14.	Petugas menggunakan pakaian yang sopan serta menggunakan tanda pengenal.	✓				
15.	Ruang tunggu obat bersih dan nyaman.		✓			

Lampiran XIII. *Pengisian Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD UMMI*

