

**STUDI KEPUASAN PASIEN UMUM TERHADAP PELAYANAN
RESEP DAN PELAYANAN LAIN DI UNIT FARMASI 1 RSUD
KABUPATEN SIDOARJO**



**VRISCA GITA CAROLIN PRIYONO PUTRI
2443014061**

**PROGRAM STUDI S1
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2018**

**STUDI KEPUASAN PASIEN UMUM TERHADAP PELAYANAN
RESEP DAN PELAYANAN LAIN DI UNIT FARMASI 1 RSUD
KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Farmasi Program Studi Strata 1
di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

OLEH:

VRISCA GITA CAROLIN PRIYONO PUTRI

2443014061

Telah disetujui pada tanggal 2 Agustus 2018 dan dinyatakan LULUS

Pembimbing I,



Dra. Siti Surdjati, MS., Apt.
NIK.241.14.0807

Pembimbing II,



Elisabeth K.M.Farm.Klin., Apt.
NIK.241.41.0831

Pembimbing III,



Renny N.F., M.Farm.Klin., Apt.
NIK.120488.1014

Mengetahui,
Ketua Penguji



Lucia Hendriati, S.Si., M.Si., Apt.
NIK.241.97.0282

LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui skripsi/karya ilmiah saya, dengan judul : **Studi Kepuasan Pasien Umum Terhadap Pelayanan Resep dan Pelayanan Lain di Unit Farmasi 1 RSUD Kabupaten Sidoarjo** untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain yaitu *Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 02 Agustus 2018



Vrisca Gita Carolin Priyono Putri

2443014061

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil tugas akhir ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar yang saya peroleh.

Surabaya, 02 Agustus 2018



Vrisca Gita Carolin Priyono Putri

2443014061

ABSTRAK

STUDI KEPUASAAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DAN PELAYAN LAIN DI UNIT FARMASI 1 RSUD KABUPATEN SIDOARJO

VRISCA GITA CAROLIN PRIYONO PUTRI
2443014061

Kepuasan adalah hal yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran kepuasan pasien umum terhadap pelayanan resep, pelayanan lain dan mengamati waktu tunggu pengerjaan resep di unit Farmasi 1 RSUD Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini dilakukan dengan metode *cross-sectional*. Penelitian dilakukan satu kali dengan melakukan pengamatan waktu tunggu resep, wawancara dan pengisian kuesioner setiap responden. Penelitian ini menggunakan 71 responden di unit Farmasi 1 di RSUD Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini dilakukan pada periode 25 Juni - 3 Juli 2018. Kepuasan responden pada kelima dimensi pelayanan kefarmasian yaitu *responsiveness* 76,76%, *assurance* 77,46%, *emphaty* 77,81%, *tangible* 77,11% termasuk dalam kategori puas sedangkan dimensi kepuasan yang memiliki nilai terendah yaitu *Reliability* dengan presentase 68,66% yang termasuk kategori cukup puas. Berdasarkan data waktu tunggu obat dinyatakan dalam rata-rata \pm SD. Data yang didapat pada resep obat jadi yaitu $13,98 \pm 7,47$ menit sedangkan resep obat racikan yaitu $35,3 \pm 11,88$ menit. Kesimpulan dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan responden tergolong puas dan waktu tunggu obat telah sesuai dengan standard pelayanan minimal (SPM) di unit Farmasi 1.

Kata Kunci: kepuasan pasien; waktu tunggu obat; pelayanan kefarmasian; RSUD sidoarjo; dimensi kepuasan.

ABSTRACT

A PATIENT'S SATISFACTION STUDY ON PRESCRIPTION SERVICE AND OTHER SERVICES IN THE PHARMACY UNIT 1 OF RSUD KABUPATEN SIDOARJO

VRISCA GITA CAROLIN PRIYONO PUTRI
2443014061

It is known that satisfaction is a major part of human life. Human satisfaction is a never-ending demand. The aim of this research was to know the representation of general patient satisfaction on prescription service, other services and to observe the waiting time of prescription fulfillment in the first unit of Pharmacy RSUD of Kabupaten Sidoarjo. This research was conducted by cross-sectional method. The research was conducted once by observing the waiting time of prescription fulfillment, interviews and filling the questionnaire of each respondent. This research used 71 respondents in the first unit of Pharmacy RSUD of Kabupaten Sidoarjo. Data were collected on from 25th June until 3rd July 2018. Respondents' satisfaction in the five dimensions of pharmacy services were responsiveness 76.76%, assurance 77.46%, empathy 77.81%, tangible 77.11% included in the category of satisfaction while the dimensions of satisfaction which had the lowest value were Reliability with a percentage of 68.66% which is categorized as quite satisfied. Waiting time value was expressed in mean \pm SD. The data were obtained on the prescription of non-compounding medicine was 13.98 ± 7.47 minutes meanwhile prescription of compounding medicine was 35.3 ± 11.88 minutes. The conclusion of this research was the satisfaction level of respondent was classified as satisfied and the waiting time of prescription fulfillment had been appropriate with minimum service standard (SPM) in the first unit of Pharmacy.

Keywords: patient satisfaction; waiting time; pharmaceutical service; RSUD in the Kabupaten Sidoarjo; dimension of satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi dengan judul **“Studi Kepuasan Pasien Umum Terhadap Pelayanan Resep dan Pelayanan Lain di Unit Farmasi 1 RSUD Sidoarjo”** dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan dan pengajuan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu selama proses pembuatan naskah skripsi ini:

1. Dra. Siti Surdijati, MS., Apt. selaku Dosen pembimbing I dan Elisabeth Kasih, M.Farm.Klin., Apt. selaku Dosen Pembimbing II serta Renny Nurul Faizah, M.Farm.Klin., Apt. selaku Dosen Pembimbing III yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran selama penyusunan skripsi.
2. Lucia Hendriati, S.Si., M.Sc., Apt. selaku Dosen Penguji I dan Ivonne Soeliono, M.Farm.Klin., Apt. selaku Dosen Penguji II atas saran dan kritik pada penyusunan skripsi ini.
3. Martha Ervina, S.Si., M.Si., Apt. dan Senny Yesery Essar, S.Si., M.Si., Apt. selaku penasehat akademik yang telah mendampingi serta memberikan nasehat dengan penuh kesabaran, semangat dan ilmu selama menempuh pendidikan di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

4. Drs. Kuncoro Foe, Ph.D., G.Dip.Sc., Apt. selaku rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. Sumi Wijaya, S.Si., Ph.D., Apt. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
6. Dr. Lanny Hartanti, S.Si., M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
7. Direktur RSUD kabupaten Sidoarjo dan seluruh staff yang memberikan kesempatan saya untuk meneliti dan menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua orang tua (Bapak Djoko Supriyono dan Ibu Arik Susanah), Candra Novia Megawati Priyono Putri, Ike Margaretha Priyono Putri dan semua keluarga atas doa, motivasi, kepercayaan, dukungan moril dan finansial yang selalu diberikan untuk keberhasilan saya.
9. Riza Faisma, Yahya Iqbal Winata, Andy Setiawan, Naomi Andria Buri Bonga, dan Heny Nomseo selaku sahabat yang selalu memberi dukungan, motivasi, dan membantu selama proses pengerjaan skripsi ini.
10. Raffi Sahputra, Devi Dwi hariyaningrum selaku sahabat yang selalu memberi dukungan, dan motivasi selama proses pengerjaan skripsi ini.
11. AKBS (Sherlyn, Sela, Sisca, Secilia, Ajeng, Evi) selaku sahabat yang selalu memberi dukungan dan motivasi selama proses pengerjaan skripsi ini.
12. Nona Deka (Anisa, Sela, Nomseo, Jacqlyn, Santi, Angel, Fani, Illa, Enggar, Marcelin, Ninda) selaku sahabat yang selalu memberi dukungan dan motivasi selama proses pengerjaan skripsi ini.
13. Paskalia Yesninda selaku rekan skripsi saya di RSUD Kabupaten Sidoarjo yang selalu memberi motivasi dan kebersamaan yang luar biasa.

14. Seluruh dosen, pegawai perpustakaan dan pegawai tata usaha Fakultas Farmasi yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi.
15. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, atas segala bantuan yang telah diberikan kepada saya.

Dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun pustaka yang ditinjau, terdapat kekurangan dalam penulisan naskah skripsi ini. Akhir kata, sangat diharapkan kritik dan saran dari pembaca agar naskah skripsi ini dapat lebih disempurnakan.

Surabaya, 02 Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Hipotesis Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Pengertian Rumah Sakit.....	8
2.2 Instalasi Farmasi.....	11
2.3 Standar dan Mutu Pelayanan Kefarmasian.....	15
2.4 Resep.....	16
2.5 Pasien	17
2.6 Kepuasan Pasien.....	17
2.7 Kerangka Konsep	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.3 Instrument Penelitian.....	26

	Halaman
3.4 Metode Penelitian.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6 Analisis Data	30
3.7 Pengolahan Data.....	31
3.8 Kerangka Alur Kerja Peneitian	32
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Penelitian	33
4.2 Pembahasan.....	48
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1	Pertanyaan Angket..... 28
3.2	Penilaian Kuisisioner 30
3.3	Skor Penilaian Kuisisioner..... 31
4.1	Hasil uji validitas kuisisioner 33
4.2	Hasil uji reliabilitas kuisisioner 34
4.3	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin 35
4.4	Karakteristik responden berdasarkan umur 37
4.5	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan 38
4.6	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... 39
4.7	Kategori Tingkat Kepuasan Pasien..... 41
4.8	Distribusi Jawaban dan perhitungan Skor Tingkat Kinerja (Kenyataan) Dimensi <i>Reliability</i> 42
4.9	Distribusi Jawaban dan Perhitungan Skor Tingkat Kinerja (Kenyataan) Dimensi <i>Responsiveness</i> 43
4.10	Distribusi Jawaban dan Perhitungan Skor Tingkat Kinerja (Kenyataan) Dimensi <i>Assurance</i> 44
4.11	Distribusi Jawaban dan Perhitungan Skor Tingkat Kinerja (Kenyataan) Dimensi <i>Emphaty</i> 45
4.12	Distribusi Jawaban dan Perhitungan Skor Tingkat Kinerja (Kenyataan) Dimensi <i>Tangible</i> 46
4.13	Deskriptif Presentase Jumlah Sampel Berdasarkan Jenis Resep 47
4.14	Deskripsi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi (dalam menit) 47
4.15	Deskripsi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan (dalam menit) 48

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konsep Penelitian	23
3.1 Kerangka Alur Kerja Penelitian	32
4.1 Profil Demografi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4.2 Profil Demografi Pasien Berdasarkan Umur	38
4.3 Pofil Demografi Pasien Berdasarkan Pekerjaan	39
4.4 Profil Demografi Pasien Berdasarkan Pendidikan Terakhir..	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
A. Data Demografi Responden.....	64
B. Kuesioner Responden.....	65
C. Informed Consent Responden	66
D. Hasil Validasi Pertanyaan.....	67
E. Hasil Realibiliti Responden	71
F. Surat Nota Dinas	72
G. Surat Persetujuan Etik	73
H. Perhitungan Skor Rata-Rata Kepuasan.....	74
I. Hasil Data Demografi Responden	79