

**REVIEW: KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI  
RUMAH SAKIT**

**SKRIPSI**

**ZAKIYATUL SA'DIYAH  
A161039**



**SEKOLAH TINGGI FARMASI INDONESIA  
YAYASAN HAZANAH  
BANDUNG  
2020**

**REVIEW: KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI  
RUMAH SAKIT**

**SKRIPSI**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi

**ZAKIYATUL SA'DIYAH  
A161039**



**SEKOLAH TINGGI FARMASI INDONESIA  
YAYASAN HAZANAH  
BANDUNG  
2020**

**REVIEW: KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI  
RUMAH SAKIT**

**ZAKIYATUL SA'DIYAH  
A161039**

Oktober 2020

Disetujui Oleh:

Pembimbing



apt. Anggi Restiasari, SSi, M.H.Kes., M.S.Farm.

Pembimbing



apt. Nia Kurnia Sari, M.Si.

Kutipan atau saduran baik sebagian ataupun seluruh naskah, harus menyebut nama pengarang dan sumber aslinya, yaitu Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia.

*Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat saya sayangi: keluarga, sahabat serta teman. Terkadang, ketika saya kehilangan kepercayaan pada diri saya sendiri, kalian di sini untuk percaya pada saya. Terkadang, ketika semuanya salah, kalian tampak dekat dan memperbaiki semuanya.*

## ABSTRAK

Pelayanan farmasi merupakan salah satu jenis pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit dan tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien. Salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan adalah pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan. Terdapat lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama *ServQual*. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangible*). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit menurut standar pelayanan rumah sakit dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 tahun 2016. Jenis penelitian ini adalah penelitian kajian pustaka menggunakan data sekunder dengan mengambil 6 judul penelitian yang memenuhi kriteria inklusi dengan total populasi 60 penelitian. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis kualitatif. Hasil penelusuran studi pustaka menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di rumah sakit berdasarkan standar pelayanan ini, 4 dari 6 rumah sakit sudah memenuhi kategori puas.

**Kata kunci:** Kepuasan pasien, kualitas pelayanan, instalasi farmasi rumah sakit.

## **ABSTRACT**

*Pharmacy service is one of hospital service type that at least must be provided by the hospital and cannot be separated from the hospital health service system which is patient-oriented. One of indicator to determine the quality of health services is the measurement of health service user satisfaction. There are five dimensions of service quality to see customer or patient satisfaction known as ServQual. Include reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible evidence. The purpose of this study is to determine the level of patient satisfaction towards pharmaceutical services in hospitals according to hospital service standards in the Minister of Health Regulation Number 72 of 2016. This type of research is a literature study using secondary data by taking 6 research titles. Which fulfill the requirement of the inclusion criteria with the total population of 60. The data analysis method used is qualitative analysis. The research result showed that 4 of 6 hospitals were satisfaction with pharmaceutical service service.*

**Key words:** *Patient satisfaction, service quality, hospital pharmacy installation.*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim,*

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit”**.

Penelitian serta penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana farmasi di Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing apt. Anggi Restiasari, SSi, M.H.Kes., M.S.Farm dan apt. Nia Kurnia Sari, M.Si. yang telah memberikan nasihat, waktu dan dukungan dengan penuh kesabaran selama membimbing penulis dimulai dari penelitian sampai dengan terselesaikannya skripsi ini. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. apt. Adang Firmansyah, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia,
2. apt. Dewi Astriani, M.Si. selaku Wakil Ketua I bidang akademik,
3. apt. Revika Rachmaniar, M.Farm. selaku Ketua Program Studi Sarjana Farmasi dan selaku dosen wali yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis,
4. Seluruh dosen, staf administrasi serta karyawan - karyawan Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia,
5. Kepada keluarga penulis, khususnya orang tua yang telah mendukung serta mendoakan selama perkuliahan maupun penulisan skripsi,
6. Sahabat – sahabat angkatan 2016 terutama kelas reguler pagi B dan reguler sore yang telah memberikan inspirasi dan kegembiraan selama penulis kuliah di Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia,
7. Serta seluruh pihak yang telah berperan memberikan dukungan.



Pada penyusunan skripsi ini penulis sadar dengan adanya kekurangan karena keterbatasan. Oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menjadi lebih baik di masa yang akan datang. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pribadi maupun pihak lain yang berkepentingan.

Bandung, Oktober 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>KUTIPAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	2
1.4. Luaran yang Diharapkan .....	3
1.5. Kegunaan Penelitian.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>4</b>
2.1. Rumah Sakit .....	4
2.1.1. Definisi Rumah Sakit .....	4
2.1.2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	4
2.1.3. Klasifikasi Rumah Sakit.....	5
2.1.4. Pelayanan Rumah Sakit.....	6
2.2. Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	8
2.2.1. Definisi Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	8
2.2.2. Tujuan Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	8
2.2.3. Tugas dan Tanggung Jawab .....	9
2.2.4. Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	9
2.3. Standar Pelayanan Rumah Sakit.....	11
2.4. Kualitas Pelayanan .....	12
2.5. Pelayanan Pasien Rawat Jalan.....	13
2.6. Kepuasan Pasien.....	14

2.6.1. Definisi Kepuasan Pasien .....	14
2.6.2. Faktor-faktor Kepuasan Pasien.....	16
2.7. Pengukuran Kepuasan Pasien.....	17
<b>BAB III TATA KERJA .....</b>	<b>20</b>
3.1. Metode Penelitian.....	20
3.1.1. Desain Penelitian .....	20
3.1.2. Populasi dan Sampel.....	20
3.1.3. Variabel Penelitian .....	21
3.1.4. Metode Pengumpulan Data .....	21
3.1.5. Metode Analisis Data .....	22
3.1.6. Publikasi .....	22
3.2. Definisi Operasional Variabel .....	22
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>24</b>
4.1. Tingkat Kepuasan.....	24
4.2. Dimensi <i>Reliability</i> .....	25
4.3. Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	27
4.4. Dimensi <i>Assurance</i> .....	29
4.5. Dimensi <i>Empathy</i> .....	31
4.6. Dimensi <i>Tangibles</i> .....	32
<b>BAB V SIMPULAN DAN ALUR PENELITIAN SELANJUTNYA .....</b>	<b>35</b>
5.1. Simpulan.....	35
5.2. Alur Penelitian Selanjutnya.....	35
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>36</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>40</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
1. Bukti Submit Jurnal.....	40
2. Kuesioner.....	41

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Fina., Husnawati., Muharni, Septi., Liasari, Mutia., dan Afrianti, Richa. 2015. "Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru". *Pharmacy* 12(01): 101-112.
- Curakovic. 2013. "The Degree of Consumer Satisfaction With Hotel Services". *Revista de Turism: Studi Si Cercetari in Turism* 0(15): 6–11.
- Departemen Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. 2003. "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik". Jakarta. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. "Peraturan Pemerintah No. 51 Tentang Pekerjaan Kefarmasian". Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2014. "Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit". Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2016. "Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit". Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2020. "Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 03 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit". Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Helni. 2015. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Jambi". *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–1699.
- Imbalo, S. 2006. "Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan". Jakarta: EGC.
- Masturoh, I., dan Anggita, N. 2018. "Metodologi Penelitian Kesehatan". Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Novaryatiin, S., Ard hany., S. D., dan Aliyah, S. 2018. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit". *Universitas Muhammadiyah Palangkaraya*. 1(1): 22–26.
- Parasuraman, A., Valarie, A. Zeithaml., and Leonard, L. Berry. 1998. "SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing* 64 (1): 12-37.

- Philip, Kotler. 2002. *“Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan dan Implementasi Kontrol”*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pohan I.S. 2003. *“Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan”*. Jakarta: EGC.
- Pohan, I.S. 2004. *“Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan”*. Jakarta: EGC.
- Pohan, I.S. 2006. *“Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan”*. Jakarta: EGC.
- Saifuddin, Azwar., 2013. *“Metode Penelitian”*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saputra, Ilham., Isnindar., dan Robiyanto. 2012. “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Penyakit Dalam Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Periode Desember 2011 – Februari 2012”. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi* 3(4): 231-248.
- Sari, Taufika, Dyah., Sunardi., Astuti, Harti., dan Susilowati, Agustina. 2019. “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Unit Farmasi Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran Bantul Periode November – Desember 2017”. *Akfarindo* 4(1): 20–24.
- Septini, R. 2012. “Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto tahun 2011”. *Tesis*. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat. *Universitas Indonesia*. Hal 84-85.
- Siregar, C. J. P., dan Amalia, L., 2004. *“Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapannya”*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran.
- Soekidjo, Notoatmodjo. 2018. *“Metodologi Penelitian Kesehatan”*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2010. *“Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)”*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *“Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)”*. Bandung : Alfabeta.
- Sulo, Roy, Habel., Hartono, Elina., dan R. A, Oetari. 2019. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta”. *Jurnal Ilmiah Manuntung* 5(1): 81-90.
- Sunarto. 2010. “Analisis Tingkat Kepuasan dan Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit Daerah di Propinsi DIY”. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas* 5(1): 28–35.

- Supartiningsih, S. 2017. “Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan”. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 6(1): 9–15.
- Supranto. 2006. “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*”. Jakarta: Rineka Cipta.
- Susilo, R., Kunaedi, A., Afiah, N. N., dan Indyati, R. 2019. “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Gunung Jati Kota Cirebon”. *Medical Sains* 4(1): 67–72.
- Tjiptono, Fandy. 2005. “*Strategi Pemasaran*”. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. “*Manajemen Pemasaran Jasa*”. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utari, R., dan Adek, Chan. 2018. “Pengaruh Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM Djoelham Binjai”. *Jurnal Dunia Farmasi* 2(2): 93–100.
- Wyckof. 2002. “*Prinsip Pemasaran*”, Edisi Ketujuh, Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Yunevy, E. F. T., dan Haksama. 2013. “Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya”. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 1: 1–11.