

## SUMMARY

# EVALUASI MUTU PELAYANAN APOTEK RAWAT JALAN BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT RAWALUMBU BEKASI

Created by ALMIRA RISTIZSA SHABRINA DA COSTA

**Subject** : MUTU, PELAYANAN, RAWAT JALAN  
**Subject Alt** : QUALITY, SERVICE, OUTPATIENT  
**Keyword** : standar pelayanan kefarmasian;spm rumah sakit bidang farmasi;dimesi waktu pelayanan obat;tingkat kepuasan

### Description :

Pelayanan apotek di suatu rumah sakit dikelola oleh unit atau instalasi farmasi yang bertugas menyelenggarakan, mengkoordinasikan, mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan pelayanan apotek. Pelayanan farmasi merupakan salah satu dari pelayanan rumah sakit dalam rangka menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Masalah pada dimensi waktu pelayanan obat serta tingkat kepuasan konsumen menjadi indikator utama dalam menjamin mutu pelayanan farmasi kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien dan dimesi waktu pelayanan obat pada apotek rawat jalan instalasi farmasi rumah sakit rawalumbu.

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan observasional yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 171 responden.

Hasil penelitian didapatkan bahwa melalui Importance and Performance Analysis terdapat 6 atribut yang perannya dianggap paling penting tetapi pasien belum merasa puas dengan kinerjanya yaitu cara mendapatkan obat mudah, jam buka pelayanan tepat waktu, pelayanan obat dilayani dengan baik soal meminta penjelasan tentang obat, ruang tunggu yang bersih, tempat duduk di ruang tunggu yang nyaman, suasana ruang tunggu yang tenang. Dari perhitungan menggunakan gap analysis diperoleh bahwa atribut yang mempunyai gap paling besar adalah atribut atribut suasana ruang tunggu yang tenang, tenaga farmasi memberikan jasa pelayanan konsultasi yang memuaskan, dan petugas tanggap terhadap masalah pasien sehingga atribut-atribut tersebut harus diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya. Lalu untuk penilaian yang didasarkan pada standar pelayanan kefarmasian didapatkan bahwa dimensi tangibles diperoleh sebesar 85,35 persen, dimensi reliability sebesar 88,10 persen, dimensi assurance 85, 91 persen, dimensi empathy sebesar 80,94 persen, dan pada dimensi responsiveness sebesar persen. Untuk rata-rata waktu pelayanan obat sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh SPM-RS bidang farmasi menurut Menkes RI No. 129 tahun 2008, yaitu resep obat jadi kurang dari 30 menit dan resep obat racikan kurang dari 60 menit.

**Contributor** : Dr.Aprilita Rina Yanti Eff.,M.Biomed,Apt  
**Date Create** : 27/08/2016  
**Type** : Text  
**Format** : PDF  
**Language** : Indonesian  
**Identifier** : UEU-Undergraduate-201231023  
**Collection** : 201231023  
**Call Number** : 31-2016-S061

**Source** : Undergraduate Theses of Public Health  
**Relation Collection** Fakultas Ilmu Kesehatan  
**COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul  
**Right** : @Perpustakaan Universitas Esa Unggul

**Full file - Member Only**

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

**Contact Person :**

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id )

Supervisor