

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Mutu Pelayanan Apotek Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Rawalumbu Bekasi”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat dalam melengkapi penyusunan tugas akhir dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM).

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapat hambatan. Namun berkat bantuan, dorongan semangat, bimbingan, serta arahan dari berbagai pihak baik langsung atau tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Aprilita Rina Yanti Eff, M. Biomed, Apt selaku Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul.
2. Putri Handayani, SKM, M.KKK selaku Ka. Prodi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul.
3. Dr. Aprilita Rina Yanti Eff, M. Biomed, Apt selaku dosen pembimbing akademis, yang ditengah kesibukannya bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan berupa masukan, saran, koreksi, serta revisi terhadap penyusunan skripsi ini.
4. Para Dosen dan Staff Sekretariat Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul.
5. Kedua orang tua ku tercinta papi dan mami, Bapak Richard A. Fathoni Da Costa dan Ibu Siti Adi Purwati. Adik ku tercinta Akhmad Ricky Osmond Da Costa yang telah memberikan doa serta dukungan moral dan materi. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Sahabat-sahabat terbaikku Avonita, Nyayu, Eva, Amel, Ira, Agil, Huda, Radinald terimakasih atas doa, dukungan, motivasi, dan canda tawa kalian adalah penyemangat dikala semangat skripsian ku naik turun.
7. Sahabat dan teman seperjuanganku Katrinia, Thania, Amel, Ghandys, Afra, Unuy, Intan, Sely, Yati, Hanum, Camelia, Adi, Labieb, Maul, dan semua yang tidak bisa disebutin satu-satu terimakasih atas bantuan, semangat, kebersamaan dan canda tawa yang telah kita bagi selama 4 tahun ini.
8. Senior-senior baik yang telah membantu dan teman-teman seperjuangan Kesehatan Masyarakat 2012.
9. Semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Peneliti juga memohon maaf atas segala kekurangan, semoga skripsi ini bisa bermanfaat.

Jakarta, Juni 2016

Almira Ristizsa Shabrina D.C.
Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT.....	ii
ABSTRAK.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Perumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.5.1 Tujuan Umum.....	4
1.5.2 Tujuan Khusus.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.6.1 Bagi Peneliti	5
1.6.2 Bagi Rumah Sakit	5
1.6.3 Bagi Fakultas.....	5

BAB II KERANGKA TEORI DAN KERANGKA KONSEP

2.1 Kerangka Teori.....	6
2.1.1 Definisi Kepuasan.....	6
2.1.2 Definisi Kepuasan Pasien.....	7
2.1.3 Manfaat Kepuasan Pasien.....	8
2.1.4 Dimensi Kepuasan Pasien.....	8
2.1.5 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	10
2.1.6 Pengukuran Kepuasan Pasien.....	14
2.1.7 Manfaat Pengukuran Kepuasan.....	15
2.1.8 Ciri-ciri Pasien Puas.....	16
2.1.9 Akibat Pasien Puas.....	17
2.1.10 Akibat Pasien Tidak Puas.....	17
2.1.11 Respon Ketidakpuasan Pasien.....	18
2.2 Dimensi Waktu Pelayanan (Waktu Tunggu Pelayanan Resep).....	20
2.2.1 Faktor yang Mempengaruhi Waktu Pelayanan Resep.....	21
2.3 Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	25
2.3.1 Tugas Pokok dan Fungsi IFRS.....	26
2.3.2 Organisasi IFRS.....	28
2.3.3 Sumber Daya Manusia IFRS.....	28
2.3.3.1 Kompetensi Apoteker.....	29
2.3.3.2 Analisa Kebutuhan Tenaga.....	30
2.4 Manajemen Pelayanan Farmasi.....	35
2.5 Mutu Pelayanan Farmasi.....	36
2.6 Standar Pelayanan Kefarmasian.....	38
2.6.1 Standar Pelayanan Resep.....	39
2.7 Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.....	43
2.7.1 Standar Pelayanan Minimal RS Pelayanan Farmasi.....	43
2.8 Definisi Apotek.....	44
2.8.1 Tugas dan Fungsi Apotek.....	45

2.8.2	Pengelolaan Apotek.....	46
2.9	Rawat Jalan.....	48
2.9.1	Pengertian Rawat Jalan.....	48
2.9.2	Bentuk Pelayanan Rawat Jalan.....	49
2.10	Kerangka Berfikir.....	51
2.11	Kerangka Konsep.....	52

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian.....	53
3.2	Subjek Penelitian.....	53
3.3	Instrumen Penelitian.....	54
3.3.1	Alat Penelitian.....	54
3.3.2	Bahan Penelitian.....	55
3.4	Definisi Operasional Penelitian.....	55
3.5	Analisis Data.....	61
3.5.1	Penilaian Kuesioner.....	61
3.5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	62
3.5.3	Analisis Statistik Deskriptif.....	63
3.5.4	Uji Gap dan Analisis Importance and Performance.....	64

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1	Uji Instrumen Penelitian.....	68
4.1.1	Uji Validitas.....	68
4.1.2	Uji Reliabilitas.....	69
4.2	Karakteristik Pasien.....	70
4.2.1	Jenis Kelamin.....	70
4.2.2	Usia.....	70
4.2.3	Pendidikan Terakhir.....	71
4.2.4	Pekerjaan.....	72
4.2.5	Penghasilan.....	73

4.2.6	Jarak.....	74
4.3	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien.....	75
4.3.1	Evaluasi Tingkat Harapan dan Kenyataan.....	75
4.3.2	Importance and Performance Analysis.....	80
4.3.3	Gap Analysis.....	83
4.4	Evaluasi Dimensi Waktu Pelayanan Obat.....	85
4.4.1	Penerimaan Resep dan Pemberian Harga Obat.....	85
4.4.2	Pembayaran.....	85
4.4.3	Pengambilan dan Peracikan Obat.....	86
4.4.4	Pemberian Etiket Obat.....	87
4.4.5	Penyerahan Obat.....	88

BAB V PEMBAHASAN

5.1	Analisis Karakteristik Responden.....	89
5.1.1	Jenis Kelamin.....	89
5.1.2	Usia.....	89
5.1.3	Tingkat Pendidikan.....	91
5.1.4	Pekerjaan.....	92
5.1.5	Penghasilan.....	93
5.1.6	Jarak.....	93
5.2	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien.....	94
5.2.1	Evaluasi Tingkat Harapan dan Kinerja.....	94
5.2.2	Importance and Performance Analysis.....	98
5.2.3	Gap Analysis.....	104
5.2.4	Evaluasi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Standar Pelayanan Farmasi.....	105
5.3	Evaluasi Dimensi Waktu Pelayanan Obat.....	108
5.3.1	Penerimaan Resep dan Pemberian Harga Obat.....	108
5.3.2	Pembayaran.....	109
5.3.3	Pengambilan dan Peracikan Obat.....	109
5.3.4	Pemberian Etiket Obat.....	110

5.3.5	Penyerahan Obat.....	111
5.3.6	Evaluasi Waktu Pelayanan Berdasarkan Standar Pelayanan Farmasi.....	112

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	KESIMPULAN.....	114
6.2	SARAN.....	115

DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN.....	118

DAFTAR TABEL

- 2.1 Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Pelayanan Farmasi
- 2.2 Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi
- 2.3 Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan
- 3.1 Definisi Operasional
- 3.2 Skor Penilaian Kuesioner
- 3.3 Kategori Reliabilitas
- 4.1 Hasil Uji Validitas Data Tingkat Kenyataan
- 4.2 Hasil Uji Validitas Data Tingkat Harapan
- 4.3 Tingkat Harapan Atribut Kualitas Pelayanan Apotek RS Rawalumbu
- 4.4 Tingkat Kinerja Atribut Kualitas Pelayanan Apotek RS Rawalumbu
- 4.5 Perbandingan Tingkat Harapan dan Kinerja Pelayanan Apotek RS Rawalumbu
- 4.6 Skor Rataan Penilaian Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja pada Atribut Kualitas Pelayanan Kefarmasian
- 4.7 Gap Antara Tingkat Kenyataan dan Tingkat Harapan Atribut Pelayanan Kefarmasian
- 4.8 Distribusi Frekuensi Waktu Kegiatan Penerimaan Resep dan Pemberian Harga Obat
- 4.9 Distribusi frekuensi Waktu Kegiatan Pembayaran
- 4.10 Distribusi Frekuensi Waktu Kegiatan Pengambilan dan Peracikan Obat

- 4.11 Distribusi Frekuensi Waktu Kegiatan Pemberian Etiket Obat
- 4.12 Distribusi Frekuensi Waktu Kegiatan Penyerahan Obat

DAFTAR GAMBAR

- 2.1 Gambar Alur Pelayanan Resep
- 2.2 Skema Kerangka Berfikir Penelitian
- 2.3 Skema Kerangka Konsep Variabel
- 3.1 Diagram Kartesius
- 4.1 Frekuensi Responden Berdasarkan jenis Kelamin
- 4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia
- 4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan
- 4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan
- 4.5 Frekuensi Responden Berdasarkan Penghasilan
- 4.6 Frekuensi Responden Berdasarkan Jarak
- 4.7 Diagram Kartesius Atribut Pelayanan Kefarmasian RS Rawalumbu

DAFTAR LAMPIRAN

1. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kenyataan/Kinerja
2. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Harapan
3. Kuesioner
4. Lembar Pengamatan Waktu Pelayanan Resep
5. Hasil pengamatan waktu pelayanan resep
6. Tabel hasil uji validitas tingkat kenyataan/kinerja
7. Tabel hasil uji validitas tingkat harapan
8. Surat izin penelitian