

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Syarat
Untuk Memperoleh Derajat Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit



Diajukan oleh:

Suci Fuza Lestari

20111030154

Kepada:

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
TAHUN 2012**

TESIS

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG**

Diajukan Oleh:
Suci Fuza Lestari
20111030154

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Dr. Susanto, M.S.

Tanggal

Pembimbing II

Drs. M. Syafril Nusyirwan, MM

Tanggal

TESIS

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG**

Diajukan Oleh:
Suci Fuza Lestari
20111030154

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Magister Manajemen
Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 27 Juni 2012

Yang terdiri dari:

Dr. Firman Pribadi, M. Si.
Ketua Tim Penguji

Dr. Susanto, MS.
Anggota Tim Penguji

Drs. M. Syafril Nusyirwan, MM.
Anggota Tim Penguji

Dra. Dwi Pudjaningsih, M.Kes., Apt.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Prof. Dr. H. Heru Kurnianto Tjahjono

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Juni 2012

Yang membuat pernyataan

Suci Fuza Lestari
20111030154

MOTTO

- ✧ *Sulit untuk dilakukan bukan berarti tidak bisa dilakukan. Tuhan menciptakan kesulitan untuk kamu taklukkan.*
- ✧ *Fokuskan apa yang kamu butuhkan jangan yang kamu inginkan.*
- ✧ *Dari sudut apapun kita memandang, jika pandangan kita positif maka hasilnya positif, dan begitu sebaliknya.*
- ✧ *Seseorang yang akan berhasil adalah seseorang yang memiliki tujuan dalam menjalani hidupnya.*

Persembahkan

Tesis ini Ku persembahkan Untuk:

∞ **Orang tuaku tercinta:**

- Drs. H. Efran's. MM., mamaku tercinta Hj. Maitis Alina MM, Sk.P., atas doa yang selalu menyertai setiap langkah hidupku baik suka maupun duka, serta tidak henti-hentinya memberi semangat dalam segi apapun untuk menyelesaikan tesis ini.

∞ **Adek-adekku tersayang:**

- Yaser Fuza Manggala dan Honey Fuza Primadiane, makasih sayang kalian rela aku usilin untuk menghilangkan penat.

∞ **My lovely:**

- Fauzan Nur Rasyid, SE., terimakasih banyak engkau selalu memberiku semangat, perhatian, kasih sayang dan dengan sabar menunggu ku, semoga kedepannya menjadi lebih baik lagi, Amin.
- Teman-teman terbaik ku: dr. Diana muin, MMR., dr. Lena Riyanti, MMR., dr. Silvia Ningrum Utami, MMR., dr. Ferly Junita Lahay., dr. Muhammad Aviv Pasa, MMR., dr. Agus Sumartono., dr. Kustati Nugraheni dan Eliza Gustru Wahyuni, ST.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Serta Sholawat salam dipanjatkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW atas rahmatnya dan karunianya serta bimbingan yang telah diberikan, sehingga tesis ini telah dapat diselesaikan dalam rangka memenuhi sebagian dari persyaratan guna mencapai Gelar Magister Manajemen Rumah Sakit di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul **“EVALUASI KUALITAS PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG”**

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit. Dalam kesempatan yang sangat baik ini perkenankanlah penulis mengucapkan penghargaan dan terimakasih yang tidak ternilai kepada:

1. Ir. H. M. Dasron Hamid, M. Sc., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. dr. Erwin Santosa, Sp. A, M. Kes, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Susanto, MS., selaku Dosen Pembimbing tesis I yang telah banyak memberikan waktu, tenaga serta pikiran dalam membantu penulis menyelesaikan tesis ini.
4. Drs. M. Syafril Nusyirwan, MM., selaku pembimbing tesis II, yang telah memberikan banyak masukan dan saran untuk sempurnanya tesis ini.

5. Dr. Firman Pribadi, M. Si., selaku ketua tim penguji tesis yang telah memberikan masukan perbaikan tesis.
6. Dra. Dwi Pudjaningsih, M.Kes. Apt., selaku anggota tim penguji tesis yang telah memberikan saran dan masukan untuk perbaikan tesis.
7. Direktur RS PKU Muhammadiyah Gombong, yang telah memberikan ijin penelitian di RS PKU Muhammadiyah Gombong.
8. dr. Rahmawati M. Kes, selaku wakil direktur pelayanan klinik, yang telah memberikan bimbingan penelitian dan informasi di RS PKU Muhammadiyah Gombong
9. dr. M. Wahyu Irawan, MM., yang telah memberikan bimbingan penelitian dan informasi di RS PKU Muhammadiyah Gombong.
10. Seluruh staf diklat dan staf RS PKU Muhammadiyah Gombong, yang telah membantu pelaksanaan penelitian.
11. Seluruh staf TU Fakultas Magister Manajemen Rumah Sakit yang telah menyediakan waktunya dan informasi Akademik selama proses perkuliahan dan proses tesis.

Akhirnya kata penelitian berharap tesis ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut.

Wassalamu'alaikum Warohmatullah Wabarokatuh

Yogyakarta, Juni 2012

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xv
Intisari.....	xvi
Abstract.....	xvii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Keaslian Penelitian.....	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	15
1. Pelayanan Farmasi Rumah Sakit.....	15
2. Unsur Pelayanan Farmasi.....	20
3. Kepuasan	24
4. Instalansi Farmasi Rumah Sakit.....	31

5. <i>Organizing Drugs Supply</i>	39
6. Penyusunan Instrumen Penelitian	42
B. Kerangka Teori.....	45
C. Kerangka Konsep.....	46
D. Pertanyaan Penelitian.....	46

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	47
B. Objek dan Subjek Penelitian.....	47
C. Populasi dan Sampel Penelitian	47
D. Jenis Data Penelitian	51
E. Teknik Pengumpulan Data.....	52
F. Definisi Operasional	53
G. Instrumen Penelitian	54
H. Uji Instrumen	56
I. Jalannya Penelitian.....	58
J. Pengolahan dan Analisis Data	60
K. Etika Penelitian	63

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	64
1. Gambaran Umum RS PKU Muhammadiyah Gombong.....	64
2. Analisis Data Penelitian	66
B. Pembahasan.....	85

BAB V. KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Kesimpulan.....	104
B. Saran.....	104
C. Keterbatasan Penelitian.....	105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan dari Januari sampai Desember 2010 di Farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong	6
Tabel 2. Jumlah Penerimaan Resep Penderita Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong Tahun 2010	7
Tabel 3. Pengembangan Kisi-kisi Instrumen Penelitian	44
Tabel 4. Distribusi Aitem Skala Penelitian	55
Tabel 5. Karakteristik Responden Pada Pasien Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong	67
Tabel 6. Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong	69
Tabel 7. Harapan Pasien Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong.....	70
Tabel 8. Harapan Pasien Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong	72
Tabel 9. Harapan Pasien Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong.....	73
Tabel 10. Harapan Pasien Terhadap Dimensi <i>Empathy</i> Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong.....	74
Tabel 11. Harapan Pasien Terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong.....	76
Tabel 12. Kinerja Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong	77
Tabel 13. Kinerja Dimensi <i>Reliability</i> Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong	79

Tabel 14. Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i> Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong	80
Tabel 15. Kinerja Dimensi <i>Assurance</i> Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong	81
Tabel 16. Kinerja Dimensi <i>Empathy</i> Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong	82
Tabel 17. Kinerja Dimensi <i>Tangibles</i> Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Teori.....	45
Gambar 2. Kerangka Konsep.....	46
Gambar 3. Struktur Organisasi Instalasi Farmasi	66
Gambar 4. Histogram Distribusi Frekuensi Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong	69
Gambar 5. Histogram Distribusi Frekuensi Harapan Pasien Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong.....	71
Gambar 6. Histogram Distribusi Frekuensi Harapan Pasien Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong.....	72
Gambar 7. Histogram Distribusi Frekuensi Harapan Pasien Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong.....	74
Gambar 8. Histogram Distribusi Frekuensi Harapan Pasien Terhadap Dimensi <i>Empathy</i> Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong	75
Gambar 9. Histogram Distribusi Frekuensi Harapan Pasien Terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong.....	76
Gambar 10. Histogram Distribusi Frekuensi Kinerja Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong	78
Gambar 11. Histogram Distribusi Frekuensi Kinerja Dimensi <i>Reliability</i> Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong	79

Gambar 12. Histogram Distribusi Frekuensi Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i> Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong	81
Gambar 13. Histogram Distribusi Frekuensi Kinerja Dimensi <i>Assurance</i> Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong	82
Gambar 14. Histogram Distribusi Frekuensi Kinerja Dimensi <i>Empathy</i> Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong	83
Gambar 15. Histogram Distribusi Frekuensi Harapan Pasien Terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	109
Lampiran 2. Kuesioner Uji Coba	110
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	117
Lampiran 4. Data Uji Validitas dan Reliabilitas	119
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	121
Lampiran 6. Tabulasi Data Penelitian	128
Lampiran 7. Hasil Analisis Data Penelitian	155

INTISARI

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

Latar belakang: Kualitas mutu pelayanan farmasi dapat dicapai apabila unit farmasi di rumah sakit mampu memenuhi harapan pasien. Permasalahan yang sering dihadapi adalah lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di farmasi rumah sakit. Pelanggan yang menunggu terlalu lama akan dirugikan baik segi waktu maupun biaya. Unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong mempunyai jumlah pelanggan yang banyak, yang dapat menjadi potensi ekonomi apabila mampu memberikan pelayanan yang baik untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Metode: Penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik. Populasi penelitian adalah pasien dan keluarga rawat jalan yang melakukan pembelian obat di farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *stratified proportional random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif.

Hasil: Harapan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong sebagian besar dalam kategori sangat tinggi sebesar (98%). Kinerja pelayanan farmasi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong sebagian besar dalam kategori sangat baik sebesar (54%). Tingkat kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan pada pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong dalam kategori tidak puas.

Kesimpulan: Tingkat kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan pada pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong dalam kategori tidak puas.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan, pelayanan farmasi rawat jalan

ABSTRACT

THE EVALUATION SERVICE QUALITY OF PHARMACY OUTPATIENT UNIT TO PATIENT SATISFACTION AT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG HOSPITAL

Background: Service quality of pharmacy unit can reached when pharmacy unit in hospital can give the patient expectation. The problem often happen is long time to wait for get the pharmacy service. Patient who waits to long will get the loss out in time or financial. Pharmacy unit in RS PKU Muhammadiyah Gombong have many customer that can be a potential economics if can give a good service to reach the customer satisfaction.

Method: This research is descriptive analytic. The population are patients and family of outpatient unit who buying the drugs in pharmacy RS PKU Muhammadiyah Gombong. The sampling technique using proportional random sampling with amount of sample as many as 100 peoples. The data collecting technique using questionnaire. The data analysis using statistic descriptive analysis.

Result: The patient expectation to pharmacy outpatient unit service in RS PKU Muhammadiyah Gombong mostly in the very high category as 98%. The pharmacy service performance of outpatient unit in RS PKU Muhammadiyah Gombong mostly in the very good category as 54%. The patient satisfaction to pharmacy outpatient unit in RS PKU Muhammadiyah Gombong in the not satisfied category.

Conclusion: The patient satisfaction to the pharmacy outpatient unit at RS PKU Muhammadiyah Gombong in the not satisfied category.

Keyword: Service quality, satisfaction, pharmacy outpatient unit