

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI INSTALASI FARMASI RSUD
dr. HENDRIKUS FERNANDEZ
LARANTUKA TAHUN 2018**

KARYA TULIS ILMIAH



Oleh

LUSIA LIHO LIWUN

PO 5303332171358

Karya Tulis Ilmiah ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Ahli Madya Farmasi

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES KUPANG
PROGRAM STUDI FARMASI
KUPANG 2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. HENDRIKUS
FERNANDEZ LARANTUKA**

Oleh :

**Lusia Liho Liwun
PO 5303332171358**

Telah disetujui untuk mengikuti ujian

Kupang, 28 Juli 2018

Pembimbing



**Maria I. M. Indrawati, S.Pd. M.Sc
NIP 19700312 198902 2001**

LEMBAR PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI
FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. HENDRIKUS
FERNANDEZ LARANTUKA**

Oleh :

**Lusia Liho Liwun
PO 5303332171358**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 31 Juli 2018

Susunan Tim Penguji

1. Faizal R. Soeharto, S.Si., M.KKK

2. Maria I.M. Indrawati, S.Pd., M.Sc



Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi

Kupang, Agustus 2018

Akua Prodi,



**Lusia Liho Liwun, S.Si., S.Farm., Apt., M.Si
NIP 197506201994022001**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacü dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kupang, Juli 2018



Lusiana Liho Liwun

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur patut kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang diajukan sebagai salah satu tugas akhir dengan judul “TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr.HENDRIKUS FERNANDEZ LARANTUKA.”

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dimaksudkan sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan tugas akhir pada Prodi Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi (A.Md.F).

Penulis menyadari dalam proses penulisan Karya Tulis Ilmiah ini banyak bantuan moral dan material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ragu Harming Kristina.SKM.M.Kes. selaku sebagai direktur Poltekes Kemenkes Kupang
2. Maria Hilaria.S.Si.,S.Farm.Apt,M.Si selaku ketua prodi Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang
3. Dra Elisma, Apt, M. Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah bersedia membantu mendorong dan mendukung penulis dalam menyelesaikan pendidikan di Prodi Farmasi Poltekes Kemenkes Kupang

4. Faizal R.Suharto,S.Si,M.KKK selaku penguji I yang telah memberi masukan dan menuntun penulis dalam pembuatan karya tulis ini
5. Maria I. M. Indrawati, S. Pd.,M.Sc., selaku pembimbing dan penguji II yang dengan sabar membimbing dan memberikan masukan pada penulis.
6. Bapak dan ibu Dosen yang dengan caranya masing-masing yang telah membantu dan mendorong penulis penulis dalam dalam menyelesaikan karya tulis ini
7. Direktur RSUD dr.Hendrikus Fernandez Larantuka.
8. Ina Suban Elisabeth, S.Si.Apt selaku Kepala Instalasi Farmasi RSUD dr.Hendrikus Fernandez Larantuka serta seluruh staf Instalasi Farmasi RSUD dr.Hendrikus Fernandez Larantuka.
9. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Flores Timur yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan studi di Prodi Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang
10. Suami, anak-anak serta semua sanak keluarga yang selalu setia membantu dan mendoakan yang terbaik buat keberhasilan penulis.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dan memberi dukungan kepada penulis.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan untuk dikritik dan saran sangat diharapkan demi

penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga Tuhan selalu dan senantiasa menyertai kita semua. Amin.

Kupang, Juli 2018

Penulis

INTISARI

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka merupakan rumah sakit milik pemerintah kabupaten Flores Timur dan satu-satunya rumah sakit yang ada di kabupaten Flores Timur. Salah satu faktor untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit adalah peningkatan mutu pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengukur kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka sehingga dilakukan penelitian tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di IFRSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka. Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian dilakukan dengan memberikan responen dalam hal ini pasien maupun keluarga pasien kuisisioner untuk diisi. Kuisisioner yang diberikan berisi 23 pertanyaan mengenai tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka. Hasil penelitian dari 5 dimensi tingkat kepuasan adalah antara lain: dimensi *reliability* (kehandalan) 77,96%, dimensi *responsiveness* (ketanggapan) 79,35%, dimensi *empaty* (empati) 81,61%, dimensi *tangibles* (bukti langsung) 68,25 %, dimensi *assurance* (jaminan) 78,81 %. Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien terhadap pelayanan kefarmasian di IFRSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka adalah 77,2%. Hal ini berarti pasien dan keluarga pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka.

Kata Kunci: Kepuasan, Pasien, Pelayanan Kefarmasian RSUD

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
INTISARI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
1. Tujuan Umum.....	4
2. Tujuan Khusus.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
Bagi Peneliti.....	4
Bagi Institusi.....	4
Bagi Instansi.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pasien.....	5
1. Definisi Kepuasan.....	5
2. Kepuasan Pasien.....	5
3. Klasifikasi Kepuasan.....	7
4. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	8
B. Rumah Sakit.....	9
C. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	11
D. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka.....	14
E. Instalasi Farmasi Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	17

B. Tempat dan Waktu.....	17
C. Populasi dan Sampel.....	17
D. Definisi Operasional.....	18
E. Prosedur Penelitian.....	19
F. Analisa Data.....	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Pasien	22
1. Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin.....	22
2. Karakteristik Pasien Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	23
3. Karakteristik Pasien Berdasarkan Pekerjaan.....	24
4. Karakteristik Pasien Berdasarkan Periode Kunjungan.....	25
B. Tingkat Kepuasan.....	26
1. Dimensi <i>Reability</i> (Kehandalan).....	26
2. Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	27
3. Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati).....	28
4. Dimensi <i>Tangebels</i> (Bukti Langsung).....	29
5. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	30
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	33
B. Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA.....	35
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Standar Pelayanan Minimal Farmasi.....	11
Tabel 2. Skala Penilaian Kepuasan Pasien.....	20
Tabel 3. Kategori Tingkat Kepuasan Menurut Sugiono (2012).....	21
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Berdasarkan Jenis Kelamin...	22
Tabel 5. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	23
Tabel 6. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	24
Tabel 7. Karakteristik Berdasarkan Periode Kunjungan	25
Tabel 8. Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Reability</i> (Kehandalan).....	26
Tabel 9. Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)...	28
Tabel 10. Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Empaty</i> (Empati).....	29
Tabel 11. Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Tangibels</i> (Bukti Langsung)...	30
Tabel 12. Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Asurance</i> (Jaminan).....	31
Tabel 13. Tabel Hasil Rekapitulasi Kepuasan Terhadap Pelayanan Farmasi.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	37
Lampiran 2. Contoh Kuisisioner Yang Telah Diisi Pasien	41
Lampiran 3. Data Rekapitulasi Kuisisioner Yang Diperoleh Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan	45
Lampiran 4. Data Rekapitulasi Pengisian Kuisisioner Oleh Pasien Dan Atau Keluarga Pasien	47
Lampiran 5. Gambar	52
Lampiran 6. Surat ijin penelitian.....	53
Lampiran 7. Surat Selesai Penelitian	55

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat. Meningkatnya taraf hidup masyarakat berbanding lurus dengan peningkatan tuntutan kualitas kesehatan. Hal tersebut menuntut penyedia pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tidak hanya penyembuhan tapi juga pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu unsur yang sering kali dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga setiap rumah sakit berusaha meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar dapat memberikan kesan yang baik pada pasien. Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu suatu produk atau jasa pada pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit (Depkes RI, 2004).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan dan memiliki implikasi bagi penyelenggaraan pelayanan lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien. Ketidakpuasan pasien yang paling sering disampaikan oleh pasien adalah ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, keterlambatan pelayanan dokter, perawat, apoteker, petugas kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses penebusan resep dan peracikan obat, serta kebersihan dan ketertiban lingkungan. Hal tersebut akan berdampak negatif pada kepuasan pasien dan mengakibatkan minat pasien untuk

berobat kembali di rumah sakit itu menjadi berkurang, sehingga akan menyebabkan turunnya citra rumah sakit. Akibatnya akan berdampak pada citra rumah sakit, jika pasien mengalami ketidakpuasan hal yang dapat terjadi adalah kekecewaan (Rizal, 2018).

Instalasi farmasi rumah sakit merupakan suatu bagian dari fasilitas di rumah sakit, yaitu tempat penyelenggaraan semua kegiatan pekerjaan kefarmasian yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri. Salah satu bagian dari instalasi farmasi rumah sakit adalah apotek rumah sakit, yaitu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat (Siregar, 2003). Pelayanan apotek rumah sakit diperlukan oleh masyarakat untuk memberikan jaminan pengobatan rasional (efektif, aman, tersedia, dan biaya terjangkau). Selain itu juga diperlukan pelayanan yang berkualitas agar dapat memuaskan masyarakat sebagai konsumen. Kualitas jasa pelayanan merupakan bagian penting yang perlu mendapat perhatian dari pihak manajemen rumah sakit untuk peningkatan kualitas apotek rumah sakit, oleh karena itu, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan pasien dapat terpenuhi (Adhiatma A, 2001)

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez adalah satu-satunya rumah sakit umum milik Pemerintah Daerah Kabupaten Flores Timur. Rumah sakit ini menjadi rumah sakit rujukan bagi setiap puskesmas yang ada di wilayah Kabupaten Flores Timur. Pelayanan resep di instalasi farmasi rumah sakit merupakan unsur penting di rumah sakit ini. Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez melayani resep untuk pasien rawat jalan dan rawat inap. Banyaknya permintaan obat oleh pasien rawat jalan dan rawat inap tentunya pihak rumah sakit dituntut untuk meningkatkan pelayanannya khususnya pelayanan kefarmasian.

Tingkat kepuasan pasien ditinjau dari lima dimensi yakni dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*). *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu berkaitan kecepatan pelayanan obat. *Reliability* (kehandalan) adalah pemberian informasi obat oleh petugas apotek. *Assurance* (jaminan) adalah kelengkapan obat dan kemurahan harga obat. *Emphaty* (empati) adalah keramahan petugas apotek. *Tangibles* (bukti langsung) adalah kecukupan tempat duduk di ruang tunggu apotek, kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu. (*Parasuraman dkk.*, 2017).

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum :

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka.

2. Tujuan Khusus

Mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi dilihat dari lima aspek yakni keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti: mengaplikasikan aplikasi ilmu yang sudah diperoleh
2. Bagi Institusi Pendidikan : sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya
3. Bagi Instansi / RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka : Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pasien

1. Definisi kepuasan

- a. Kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan (Gerson,2004).
- b. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan (Kotler,2007).

Berdasarkan pada beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kepuasan adalah perasaan seseorang terhadap hasil yang diterima serta memenuhi harapan dan keinginannya.

2. Kepuasan pasien

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaanya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan, (Ilyas, 1999). Kepuasan pasien merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampau harapan pasien. Dengan demikian kepuasan timbul apabila evaluasi yang diharapkan menunjukkan bahwa alternatif yang diambil lebih rendah dari harapan (Kusumapraja, 1997).

Kotler (2007), mendefinisikan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibanding dengan harapannya. Menurut Nurachmah (2005), kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi paska konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Gerson (2004), kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Menurut Sabarguna (2004), kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan yang tetap ada dasar obyektifnya, artinya walaupun penilaian itu didasari oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetapi tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada.

Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pembeli jasa kepada pasien sesuai dengan apa yang dipersepsikan pelanggan. Persepsi ini dipengaruhi oleh faktor subyektifitas yang dapat membuat perbedaan persepsi atau kesenjangan antara pelanggan dan pemberi jasa, ada lima kesenjangan dalam kualitas jasa (Hafizurrachman, 2004):

- a. Kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.

Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.

- b. Kesenjangan antara spesifikasi jasa dan jasa yang disajikan.

- c. Kesenjangan antara penyampaian jasa aktual dan komunikasi eksternal kepada konsumen.
- d. Kesenjangan antara jasa yang diharapkan dan jasa aktual yang diterima konsumen.

Berdasarkan pada beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Pasien akan merasa puas jika harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien.

3. Klasifikasi kepuasan

Menurut Nursalam (2003), untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dapat diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan, sebagai berikut:

- a. Sangat tidak memuaskan
- b. Tidak memuaskan
- c. Cukup memuaskan
- d. Memuaskan
- e. Sangat memuaskan

Pasien akan merasa sangat tidak puas apabila hasil pelayanan yang diberikan/ didapatkan pasien jauh dibawah harapannya, jika hasil pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima pasien. Pelayanan akan cukup memuaskan jika pelayanan yang diberikan sudah memenuhi sebagian

harapan pasien. Pelayanan akan memuaskan apabila pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan rata-rata pasien, sedangkan pasien akan merasa sangat puas apabila pelayanan yang diberikan melebihi apa yang diharapkan pasien.

4. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan

Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor dari pihak pemberi pelayanan saja, tetapi juga dipengaruhi faktor dari luar maupun dari dalam diri pasien. Faktor dari dalam mencakup sumber daya, pendidikan, pengetahuan dan sikap. Faktor dari luar mencakup budaya, sosial ekonomi, keluarga dan situasi yang dihadapi (Gerson, 2004). Penilaian kualitas pelayanan dikaitkan dengan kepuasan pasien dengan berfokus pada aspek fungsi dari proses pelayanan (Supranto, 2001), yaitu:

- a. *Tangibles* (wujud nyata) adalah wujud langsung yang meliputi fasilitas fisik, yang mencakup kemutahiran peralatan yang digunakan, kondisi sarana, kondisi SDM perusahaan dan keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan.
- b. *Reliability* (kepercayaan) adalah pelayanan yang disajikan dengan segera dan memuaskan dan merupakan aspek – aspek keandalan system pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan rencana, kepedulian perusahaan kepada permasalahan yang dialami pasien,

keandalan penyampaian jasa sejak awal, ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan keakuratan penanganan.

- c. *Responsiveness* (tanggung jawab) adalah keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan konsumen. Hal ini meliputi kejelasan informasi waktu penyampaian jasa, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan administrasi, kesediaan pegawai dalam membantu konsumen, keluangan waktu pegawai dalam menanggapi permintaan pasien dengan cepat.
- d. *Assurance* (jaminan) adalah adanya jaminan bahwa jasa yang ditawarkan memberikan jaminan keamanan yang meliputi kemampuan SDM, rasa aman selama berurusan dengan karyawan, kesabaran karyawan, dukungan pimpinan terhadap staf.
- e. *Empathy* (empati) adalah berkaitan dengan memberikan perhatian penuh kepada konsumen yang meliputi perhatian kepada konsumen, perhatian staf secara pribadi kepada konsumen, pemahaman akan kebutuhan konsumen, perhatian terhadap kepentingan konsumen, kesesuaian waktu pelayanan dengan kebutuhan konsumen

B. Rumah Sakit

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan

paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Organisasi kesehatan dunia dalam Depkes (2016), menjelaskan mengenai rumah sakit dan peranannya, bahwa rumah sakit merupakan suatu bagian integral dari organisasi sosial dan medis yang fungsinya adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan menyeluruh pada masyarakat baik pencegahan maupun penyembuhan dan pelayanan pada pasien yang jauh dari keluarga dan lingkungan tempat tinggalnya, serta sebagai tempat pendidikan bagi tenaga kesehatan dan tempat penelitian biososial.

Fungsi rumah sakit adalah:

- a. Menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Standar pelayanan minimal rumah sakit berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan

Minimal Rumah Sakit, menetapkan beberapa standar pelayanan minimal untuk farmasi dapat dilihat pada tabel 1: Standar pelayanan minimal farmasi.

Tabel 1. Standar Pelayanan Minimal Farmasi

Indikator	Standar
Waktu tunggu :	
a. Obat jadi	a. ≤ 30 menit
b. Obat racikan	b. ≤ 60 menit
Tidak ada kejadian Kesalahan pemberian obat	100 %
Kepuasan pelanggan	$\geq 80\%$
Penulisan resep sesuai formularium	100%

Sumber: Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008

C. Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Instalasi farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh dan selalu berorientasi pada pelayanan pasien, menyediakan obat yang bermutu, dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Dalam Permenkes RI Nomor 1197 tahun 2008 disebutkan mengenai tujuan Instalasi Farmasi Rumah Sakit:

1. Melaksanakan pelayanan farmasi yang optimal baik dalam keadaan biasa maupun dalam keadaan gawat darurat, sesuai dengan keadaan pasien maupun fasilitas yang tersedia
2. Menyelenggarakan kegiatan pelayanan profesional berdasarkan prosedur kefarmasian dan etik profesi
3. Melaksanakan KIE (Komunikasi Informasi dan Edukasi) mengenai obat

4. Menjalankan pengawasan obat berdasarkan aturan-aturan yang berlaku
5. Melakukan dan memberi pelayanan bermutu melalui analisa, telaah dan evaluasi pelayanan
6. Mengawasi dan memberi pelayanan bermutu melalui analisa, telaah dan evaluasi pelayanan
7. Mengadakan penelitian di bidang farmasi dan peningkatan metoda

Tugas Pokok instalasi farmasi rumah sakit adalah:

- a. Melaksanakan pelayanan farmasi yang optimal
- b. Menyelenggarakan kegiatan pelayanan farmasi profesional berdasarkan prosedur kefarmasian dan etik profesi
- c. Melaksanakan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE)
- d. Memberi pelayanan bermutu melalui analisa, dan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan farmasi
- e. Melakukan pengawasan berdasarkan aturan-aturan yang berlaku
- f. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan di bidang farmasi
- g. Mengadakan penelitian dan pengembangan di bidang farmasi
- h. Memfasilitasi dan mendorong tersusunnya standar pengobatan dan formularium rumah sakit.

Fungsi instalasi farmasi rumah sakit, meliputi (Depkes RI, 2016)

1. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai
 - a) Memilih perbekalan farmasi sesuai kebutuhan pelayanan rumah sakit

- b) Merencanakan kebutuhan perbekalan farmasi secara optimal
- c) Mengadakan perbekalan farmasi berpedoman pada perencanaan yang telah dibuat sesuai ketentuan yang berlaku
- d) Memproduksi perbekalan farmasi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan di rumah sakit
- e) Menerima perbekalan farmasi sesuai dengan spesifikasi dan ketentuan yang berlaku
- f) Menyimpan perbekalan farmasi sesuai dengan spesifikasi dan persyaratan kefarmasian
- g) Mendistribusikan perbekalan farmasi ke unit-unit pelayanan di rumah sakit

2. Pelayanan Farmasi Klinik

- a) Pengkajian dan pelayanan Resep
- b) Penelusuran riwayat penggunaan Obat
- c) Rekonsiliasi Obat
- d) Pelayanan Informasi Obat (PIO)
- e) Konseling
- f) Visite
- g) Pemantauan Terapi Obat (PTO)
- h) Monitoring Efek Samping Obat (MESO)
- i) Evaluasi Penggunaan Obat (EPO)
- j) Dispensing sediaan steril

k) Pemantauan Kadar Obat dalam Darah (PKOD)

D. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka

RSUD dr. Hendrikus Fernandez adalah Rumah Sakit Pemerintahan tipe C dengan akreditasi dasar yang berada di Kabupaten Fores Timur. RSUD dr. Hendrikus Fernandez memiliki Moto: “ Melayani Dengan Kasih “

Adapun Visi Misi Rumah Sakit adalah

Visi Rumah Sakit:

Terwujudnya pelayanan rumah sakit yang berkualitas, terjangkau dan menjadi pusat rujukan.

Misi Rumah Sakit:

1. Menyediakan upaya pelayanan kesehatan perorangan secara professional sesuai standar.
2. Memberikan pelayanan kesehatan dengan biaya yang terjangkau
3. Menyelenggarakan pengelolaan administrasi umum dan keuangan yang akuntabel.
4. Menyediakan perbekalan sarana dan prasarana rumah sakit yang memadai
5. Mengembangkan dan memberdayakan sumber daya manusia rumah sakit secara tepat.
6. Menciptakan jaringan rujukan yang konsisten.

Di RSUD dr.Hendrikus Fernandez juga menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat

darurat. Unit Gawat Darurat di layani 24 jam. Di RSUD dr.Hendrikus Fernandez juga menyediakan klinik VCT bagi penderita HIV/AIDS

E. Instalasi Farmasi Rumah Sakit dr. Hendrikus Fernandez Larantuka

Instalasi farmasi rumah sakit umum daerah dr.Hendrikus Fernandez dikepalai oleh seorang Apoteker.

Instalasi farmasi rumah sakit umum daerah dr. Hendrikus Fernandez terdiri dari

1. Gudang pengelolaan dan penyimpanan obat dan perbekalan farmasi
2. Ruang pelayanan resep (apotek)

Staf Instalasi farmasi rumah sakit umum daerah dr. Hendrikus Fernandez adalah

1. 12 orang apoteker : 1 apoteker sebagai PPK, 1 apoteker kepala instalasi, 1 apoteker kepala gudang, 1 apoteker kepala pelayanan, 2 apoteker visite ruangan.
2. 10 orang tenaga teknis kefarmasian (S1: 1 bertugas di gudang obat, D3: 6, SMF: 3)
3. 3 orang tenaga administrasi (1 bertugas di gudang dan 2 orang di apotek)
4. 1 orang *Cleaneing service*

Jadwal pelayanan di bagi dalam 3 sift pelayanan yakni pagi (08.00 – 14.00) siang (14.00 – 20.00) Malam (20.00 – 08.00). setiap sift terdiri dari 2 petugas yakni satu orang apoteker dan satu orang tenaga teknis kefarmasian. Pelayanan pagi hari dibantu oleh empat orang tenaga teknis kefarmasian.

Apotek Instalasi farmasi rumah sakit umum daerah dr. Hendrikus Fernandez melayani permintaan pasien rawat jalan dan rawat inap berdasarkan

resep yang dibawah ke apotek. Berdasarkan Permenkes Nomor 128/Menkes/SK/II/2008 waktu tunggu pasien rawat jalan kurang dari 60 menit tetapi di Apotek Instalasi farmasi rumah sakit umum daerah dr. Hendrikus Fernandez ditetapkan suatu standar bahwa waktu tunggu obat untuk obat sediaan jadi adalah tiga puluh menit dan untuk sediaan racikan adalah 60 menit. Rata – rata jumlah kunjungan rawat jalan tiap hari adalah lima puluh pasien.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskripti yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah sakit dr. Hendrikus Fernandez Larantuka.

B. Tempat Dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka Kabupaten Flores Timur.
2. Waktu penelitian dilakukan selama bulan Juli 2018

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang menebus resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka
2. Sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka.

Jumlah sampel menggunakan rumus (Notoadmojo , 2005) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

Keterangan :

n : besar sampel

N: besar populasi

d^2 =:penyimpangan terhadap populasi yang dikehendaki sebesar 1 % atau 0,1.

$$n = \frac{1300 \times 100\%}{1 + 1300 (0,1)^2}$$

$$n = 92,8 \sim 93$$

Sehingga sampel penelitian ini dalah sebesar 93 pasien atau keluarga pasien

Teknik sampling adalah *proposive sampling* yakni pengambilan sampel didasarkan pada pertimbangan tertentu (Sugiono, 2012)

3. Kriteria Sampel

- a. Pasien dan atau keluarga pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez yang menebus obat instalasi farmasi Rumah Sakit.
- b. Pasien bisa berkomunikasi membaca dan menulis dengan baik.
- c. Usia pasien ≥ 15 tahun
- d. Pasien dan atau keluarga pasien rawat jalan minimal kunjungan ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez sebanyak dua kali.

D. Definisi iOperasional

1. Pasien rawat jalan adalah pasien atau keluarga pasien yang datang ke rumah sakit dr. Hendrikus Fernandez Larantuka dengan menebus obat tanpa mendapatkan rawat inap minimal dua kali kunjungan selama waktu penelitian

2. Kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi Farmasi rumah sakit dr. Hendrikus Fernandez dengan hasil analisa pengisian kuesioner.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat dalam pelayanan apotek adalah kecepatan pelayanan obat.
4. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah pemberian informasi obat oleh petugas apotek.
5. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah kelengkapan obat dan kemurahan harga obat.
6. *Emphaty* (empati) yaitu kemampuan membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah keramahan petugas apotek.
7. *Tangibles* (bukti langsung) yaitu sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah kecukupan tempat duduk di ruang tunggu apotek, kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu.

E. Prosedur Penelitian

1. Ijin penelitian.
2. Menyusun kuesioner.

3. Menentukan sampel.
4. Membagi kuesioner.
5. Analisa hasil kuesioner

F. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif untuk mendapatkan gambaran mengenai jawaban responden terhadap dimensi kepuasan pasien.

1. *Scoring*:

Tingkat kepuasan pasien diatur dengan skala likert yang terdiri lima dari alternatif jawaban (Supranto, 2011) yang dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Skala Penilaian Kepuasan Pasien

Kierja	Bobot Kerja
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

(Sumber: Supranto 1997)

Teknik *scoring* dilakukan dalam penelitian ini adalah minimum 1 dan maksimal 5, maka perhitungan jawaban responden dilakukan dengan rumus (Sugiono, 2012) sebagai berikut:

$$\% = \frac{\sum \text{Skor Penilaian}}{\sum \text{skor maksimal}} \times 100 \% \quad \text{Atau}$$

$$\% \text{ nilai kepuasan} = \frac{(f_1 \times 1) + (f_2 \times 2) + (f_3 \times 3) + (f_4 \times 4) + (f_5 \times 5)}{n \times 5} \times 100 \%$$

Keterangan :

f1 : frekwensi responden yang menjawab STP

f2 : frekwensi responden yang menjawab TP

f3 : frekwensi responden yang menjawab CP

f4 : frekwensi responden yang menjawab P

f5 : frekwensi responden yang menjawab SP

n : jumlah responden

Dari hasil perhitungan akan dilihat kategori tingkat kepuasan untuk setiap point dimensi kepuasan yang diteliti. Kategoritingkat kepuasan menurut Sugiono (2012) dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel3. Kategori Tingkat Kepuasan

Nilai Kepuasan	Tingkat Kepuasan
81-100 %	Sangat Puas
61-80 %	Puas
41- 60 %	Cukup Puas
21- 40 %	Tidak Puas
0-20 %	Sangat Tidak Puas

(Sumber: Sugiono 2012)

2. *Tabulating*

Pengelompokan data atas jawaban – jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Pasien

Dapat dibagi berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, kunjungan ke berapa. Distribusi pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka dapat dilihat berdasarkan karakteristik pasien dan merupakan gambaran kunjungan di instalasi farmasi sebagai berikut :

1. Karakteristik Pasien Berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4. Karakteristik Responden (pasien) berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	45	48,38%
2	Perempuan	48	51,61%
	Total	93	100%

(Sumber : Data Primer 2018)

Tabel 4 menunjukkan bahwa dapat diketahui bahwa dari 93 orang pasien yang diambil sebagai sampel saat berkunjung di instalasi farmasi RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka pada saat dilakukan penelitian serta bersedia mengisi kuisisioner untuk memberikan tanggapan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan jenis kelamin yaitu pasien atau responden yang berjenis kelamin laki-laki 48,39 %, dan 51,61 % untuk jenis kelamin perempuan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien atau responden yang menggunakan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi pada saat dilakukan penelitian

berdasarkan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan dengan persentase sebesar 51,61% , sebaliknya yang paling sedikit adalah laki-laki dengan persentase 48,39 %. Dari nilai persentase diatas maka pasien yang berjenis kelamin perempuan lebih besar bila dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki pada saat penelitian dilakukan. Hal diatas sejalan dengan kesediaan pasien atau keluarga pasien yang bersedia mengisi kuesioner yang diberikan peneliti saat berkunjung di IFRSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka.

2. Karakteristik Pasien Berdasarkan Pendidikan

Tabel 5. Karakteristik Responden (pasien) berdasarkan Pendidikan:

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	SD	11	11,83
2	SMP	11	11,83
3	SMA	37	39,78
4	Akademi	23	24,73
5	S1 s/d S2	11	11,83
Total		93	100

(Sumber : Data Primer 2018)

Dari tabel 5 di atas dapat diketahui bahwa dari 93 orang pasien yang diambil sebagai sampel saat berkunjung di Instalasi Farmasi Rumah Sakit dr. Hendrikus Fernandez Larantuka pada saat dilakukan penelitian serta bersedia mengisi kuesioner untuk memberikan tanggapan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan tingkat pendidikan sebagai berikut: 11,83 % untuk pasien tingkat pendidikan SD, 11,83 % untuk pasien tingkat pendidikan SMP, 39,78 % untuk pasien tingkat pendidikan SMA, 24,73 % untuk pasien tingkat pendidikan Akademi, 11,83 % untuk pasien tingkat pendidikan S1-S2.

Hasil penelitian menunjukkan pasien atau responden yang menggunakan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit dr. Hendrikus Fernandez Larantuka pada saat dilakukan penelitian berdasarkan tingkat pendidikan yang terbanyak adalah SMA dengan persentase sebesar 39,78 %. Sebaliknya yang paling sedikit adalah SD, SMP dan S1-S2 dengan persentase sebesar 11,83 %. Persentase ini didukung dengan komposisi penduduk Flores Timur berdasarkan tingkat pendidikan, dimana rata-rata tingkat pendidikan masyarakat Flores Timur berada di level pendidikan SMA dan Akademi. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya adalah kemampuan ekonomi masyarakat yang masih terbatas sehingga mempengaruhi tingkat pendidikannya.

3. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 6. Karakteristik responden (pasien) berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS/POLRI/TNI	27	29,03
2	Guru/Dosen	9	9,68
3	Pegawai/Karyawan Swasta	13	13,98
4	Wiraswasta	18	19,35
5	Buruh/tani	26	27,96
	Total	93	100

(Sumber : Data Primer 2018)

Dari tabel 6 diatas dapat diketahui bahwa responden atau pasien yang menggunakan pelayanan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka berdasarkan pekerjaan yaitu 29,03% untuk PNS/POLRI/TNI, 9,68 % untuk Guru/Dosen, 13,68 % untuk Pegawai/Karyawan Swasta, 19,35 % untuk Wiraswasta, 27,96 % untuk Buruh/Tani.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien atau responden yang menggunakan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi pada saat dilakukan penelitian berdasarkan pekerjaan yang terbanyak adalah PNS/POLRI/TNI dengan persentase sebesar 29,03 %. Sebaliknya yang paling sedikit adalah Guru/Dosen dengan persentase 9,68 %.

4. Karakteristik Berdasarkan Periode Kunjungan

Tabel 7. Karakteristik Responden Atau Pasien Berdasarkan Periode Kunjungan

No	Periode Kunjungan	Jumlah	%
1	2	23	24,73
2	3	10	10,75
3	4	11	11,83
4	5	4	4,30
5	6	45	48,39
Total		93	100%

(sumber : Data Primer 2018)

Tabel 7 diatas menjelaskan bahwa rata-rata kunjungan pasien di layanan farmasi RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka lebih dari 2 kali kunjungan dan persentase kunjungan pasien pada periode ke 5 kali kunjungan sebanyak 48,39 %. Berdasarkan data ini peneliti bisa berasumsi bahwa masih banyak masyarakat di Larantuka yang menggunakan jasa layanan farmasi di Instalasi Farmasi RSUD dr. Hendrikus Fernandez. Hal ini dapat menunjukan bahwa masyarakat terutama pasien puas dengan layanan Farmasi di RSUD dr. Hendrikus Fernandez.

B. Tingkat Kepuasan

Pada dasarnya pengertian kepuasan mencakup rasio atau perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

1. Dimensi *Reability* (Kehandalan)

Reability (kehandalan), adalah penilaian pasien terhadap kecepatan atau ketepatan dari staf Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien pada saat kunjungan

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi *Reability*(Kehandalan)

NO	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	372	465	80	Puas
2	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	314	465	67,53	Puas
3	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis /seharusnya obat yang harus diminum	379	465	81,50	Sangat Puas
4	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat di rumah	371	465	79,78	Puas
5	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	359	465	72,70	Puas
6	Kesesuaian etiket/lebel yang tertera pada obat dengan penjelasan petugas farmasi	385	465	82,79	Sangat Puas
	Jumlah	2175	2790	77,96	Puas

(sumber: Data Primer 2018)

Pada dimensi *reability* (kehandalan), diketahui bahwa tingkat kehandalan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka mulai dari penerimaan resep pasien sampai pelayanan dan penyerahan obat kepada pasien di Instalasi Farmasi ada yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dengan persentase 70% dan ada yang merasa sangat puas dengan persentase 82,14 %, tapi secara keseluruhan pada dimensi *reability*(kehandalan

2. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi *responsiveness* (ketanggapan), adalah hasil penilaian pasien terhadap daya tanggap dari staf Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka dalam menangani kebutuhan pasien, menanggapi keluhan dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien pada saat kunjungan pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi dengan presentase 77,96%.

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klarifikasi
1	Obat yang diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi	64	465	78,27	Puas
2	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah di mengerti	377	465	81,07	Sangat puas
3	Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan sesuai jam kerja	363	465	78,06	Puas
4	Petugas farmasi trampil dan cakap dalam melayani pasien	372	465	80	Puas
Jumlah		1476	1860	79,35	Puas

(Sumber: Data Primer 2018)

Dari tabel 9 di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien atau keluarga pasien terhadap dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) adalah 79,35% pasien yang merasa puas. Pada pertanyaan nomor 2 sebanyak 81,07 % pasien merasa sangat puas dengan prosedur penyampaian informasi yang diberikan oleh petugas farmasi. Hal ini membuktikan bahwa petugas farmasi sudah baik dalam memberikan informais kepada pasien dan keluarga sehingga mereka merasa sangat puas terkait penjelasan informasi.

3. Dimensi *Empaty* (Empati)

Dimensi *Empaty* (Empati) adalah hasil penilaian pasien terhadap rasa simpatik dan perhatian staf Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka pada saat melakukan pelayanan kefarmasian terhadap pasien pada saat kunjungan.

Berikut ini merupakan rekapitulasi rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *Empaty*.

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi *Empaty*(Empati)

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klarifikasi
1	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	377	465	81,07	Sangat Puas
2	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	378	465	81,29	Sangat puas
3	Petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status sosial pasien	378	465	81,29	Sangat puas
4	Petugas farmasi melayani pasien sesuai nomor antrian	385	465	82,79	Sangat Puas
Jumlah		1518	1860	81,65	Sangat Puas

(Sumber: Data Primer 2018)

Dari tabel 11 di atas dapat diketahui tingkat kepuasan terhadap dimensi *emphaty* (empati) adalah sangat puas dengan presentase tertinggi 82,79% dan terendah 81,07 %

4. Dimensi *Tangibels* (Bukti Langsung)

Bukti langsung dalam hal penampilan (*tangibles*) adalah hasil penilaian pasien terhadap kerapian, kebersihan dan kenyamanan seluruh fasilitas Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka. Adapun rekapitulasi tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *tangibles* (bukti langsung) dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi *Tangibels*(Bukti Langsung)

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klarifikasi
1	Luas ruang tunggu memadai	293	465	63,01	Puas
2	Tempat duduk di ruang farmasi mencukupi	291	465	62,58	Puas
3	Ruang farmasi bersih dan rapih	353	465	75,91	Puas
4	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet	330	465	70,96	Puas
5	Tersedianya poster dan leaflet (brosur) di instalasi farmasi	320	1860	68,81	Puas
Jumlah		1587		68,25	Puas

(Sumber: Data Primer 2018)

Pada dimensi *tangibels*(bukti langsung) dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan atau bukti langsung di lingkungan instalasi farmasi mulai dari luas ruang tunggu sampai dengan tersedianya poster dan lemflat di instalasi farmasi pasien menjawab puas dengan persentase rata-rata 68,25 %. Tetapi berdasarkan pengamatan peneliti masih banyak yang harus dibenahi seperti: perluasan ruang tunggu, penambahan tempat duduk karena belum ada pemisahan ruang tunggu pasien rawat jalan dan rawat inap

5. Dimensi *Assurance*(Jaminan)

Dimensi *assurance* adalah hasil penilaian pasien terhadap pengetahuan dan keterampilan termasuk sikap sopan dan keramahan dari staf instalasi farmasi dalam memberi pelayanan kefarmasian kepada pasien pada saat kunjungan.

Tabel 12. Tingkat Kepuasan Terhadap Dimesi Assurance (Jaminan)

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klarifikasi
1	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di dalam instalasi farmasi	312	465	68,09	Puas
2	Obat yang diterima pasien dalam kondisi baik	391	465	84,08	Sangat puas
3	Biaya/harga obat dapat dijangkau oleh pasien	373	465	80,21	Sangat Puas
4	Obat yang diterima pasien dalam etiket label jelas dan bersih	390	465	83,87	Sangat Puas
Jumlah		1466	1860	78,81	Puas

(Sumber: Data Primer 2018)

Dari tabel 12 di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *assurance* (jaminan) ada yang merasa sangat puas dengan prosentase rata-rata 82,72%, tetapi masih ada yang merasa puas dengan prosentase 68,09% hal ini disebabkan karena ada obat yang tidak tersedia di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka sehingga pasien harus membeli di apotek swasta atau di luar Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

Tabel 13. Hasil Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit dr. Hendrikus Fernandes Larantuka

No	Indikator	% Kepuasan	Klasifikasi
1.	Kehandalan (<i>reability</i>)	77,96	puas
2.	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	79,35	puas
3.	Empati (<i>empaty</i>)	81,65	Sangat puas
4.	Bukti Langsung (<i>tangibles</i>)	68,25	Puas
5.	Jaminan (<i>assurance</i>)	78,81	Puas
Rata-rata		77,2	Puas

(Sumber: Data Primer 2018)

Bedasarkan tabel 13 diatas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit dr. Hendrikus Fernandes Larantuka adalah puas dengan prosentase sebesar 77,2%.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka dapat disimpulkan bahwa dimensi *Reliability*(kehandalan) sebesar 77,96 % memberikan nilai puas, dimensi *Responsiveness*(ketanggapan) sebesar 79,35% memberikan nilai puas, dimensi *Empaty* (empati)sebesar 81,61% memberikan nilai sangat puas, dimensi *Tangibels*(bukti langsung) sebesar 68,25% memberikan nilai puas dan dimensi *Asurance* (jaminan) sebesar 78,81% memberikan nilai puas.

Berdasarkan dimensi yang dinilai tersebut dapat disimpulkan bahawa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian pada Intalasi RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka puas dengan nilai sebesar 77,2 % responden merasa puas sehingga sangat diharapkan tetapkan mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien

B. Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan disarankan kepada pihak Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka agar melakukan survei terhadap tingkat kepuasan pasien secara rutin dan berkala, serta meningkatkan sistim manajemen pelayanan dengan menambah tempat duduk dan

perluasa ruang tunggu. Peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat mengembangkan penelitian tentang kepuasan pelayanan farmasi dengan menambah variabel penelitian yang terkait. Manajemen terutama pengelola Instalasi Farmasi RSUD dr. Hendrikus Fernandez diharapkan lebih memperhatikan kenyamanan pasien dan keluarga dengan menyediakan fasilitas ruang tunggu seperti menyediakan tempat duduk yang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiatma, A. (2001). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Di Semarang, Semarang.
- Depkes RI 2004 *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit* Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Depkes RI 2008 *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit* Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
- Depkes RI 2016, *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit* Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2016, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Gerson, Richard.F., 2004, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta.
- Haffizurachman., 2004, *Mengukur Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*, Majalah Kedokteran Indonesia.
- Ilyas, Yaslis., 1999. *Kinerja Teori Penilaian dan Penelitian*. Fekom, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Kotler,P., 2007, *Management Pemasaran*, PT Indeks., New Jersey.
- Kusumapraja, 1997., *Quality Assurance dalam Keperawatan*, Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. 2003. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan* . Jakarta : Salemba Medika
- Nurachnan, E., 2005. *Asuhan Keperawatan Bermutu di Rumah Sakit*, available. Http www.fkui.or.id
- Parasuraman, A Zeithaml, Valerie A.danLBerry,2017. *Delivering Quality Service*,TheFreePressA DivissionofMacMillaninc,New York.

- Rizal, M.,2014, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Periode Juli– September 2013*, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- Sarbaguna B, S, 2004, *Quality Assurance Pelayanan Rumah sakit edisi kedua*, Yogyakarta.
- Siregar, C.J.P. (2003). *Farmasi Rumah Sakit:Teori dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran,EGC,Jakarta
- Supranto,J.,2001,*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan 76-78,225-243*, PenerbitRinekaCipta, Jakarta.
- Sugiono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Supranto,J., 1997, *Pengukuran Tingka tKepuasan Pelanggan* Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Lampiran 1. Informed Consent

Kepada Yth. Responden

di tempat

Dengan Hormat,

Saya mahasiswi RPL Program studi Farmasi POLTEKES Kementerian kesehatan Kupang

Nama : Lusia Liho Liwun

Akan melaksanakan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka”. Adapun segala informasi yang bapa/ibu, saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaannya, karena itu bapa/ibu, saudara/i bebas mencantumkan nama. Jika bapa/ibu, saudara/i bersedia menjadi responden penelitian ini maka saya meminta kesediaan untuk menandatangani kolom di bawah ini dan mengisi kuesioner yang sudah disediakan

Atas kesediaan dan kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

Larantuka,

Responden

()

IDENTITAS PASIEN

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan (coret yang tidak perlu)

Usia responden : tahun

Pendidikan Terakhir : (*)

- a. SD / sederajat
- b. SMP / sederajat
- c. SMA / sederajat
- d. Akademi / diploma
- e. S 1 - S3

Pekerjaan : (*)

- a. PNS / POLRI / TNI
- b. Guru / Dosen
- c. Wiraswasta
- d. Pegawai / Karyawan swasta
- e. Buruh / Petani

Kunjungan yang ke :

- a. 2
- b. 3
- c. 4
- d. 5
- e. 6

KUISIONER PENELITIAN

Petunjuk : Anda diminta menjawab semua pertanyaan yang tersedia dengan memberikan tanda (√) pada salah satu jawaban.

Keterangan : STP = Sangat Tidak Puas

TP= Tidak Puas

CP = Cukup Puas

P = Puas

SP = Sangat Puas

No	PERTANYAAN	KEPUASAN				
		STP	TP	CP	P	SP
	Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)					
1	Petugas farmasi menjelaskan tentang carapenggunaanobat					
2	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obatyangdiberikan					
3	Petugas farmasi menjelaskan tentangdosis/seharusnyaobat yangharus					
4	Petugas farmasi menjelaskan tentang carapenyimpanan obat di rumah					
5	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek sampingobat					
6	Kesesuaian etiket/ label yang tertera pada obat dengan penjelasan petugas farmasi					

	Dimensi Responsiveness					
7	Obatdiberikantepatwaktuoleh petugas farmasi					
8	Prosedurpenyampaianinformasi jelas dan mudah dimengerti					
9	Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan sesuai jam kerja					
10	Petugas farmasi trampil dan cakap dalam melayani pasien					
	Dimensi Empaty (Empati)					
11	Petugas farmasi memberi tanggapan yangbaikdancepat terhadap keluhan pasien					
12	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien memberikan obat					
13	Petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status sosial pasien					
14	Petugas farmasi melayani pasien sesuai nomor antrian					
	Dimensi Tangibels (Bukti langsung)					
15	Luas ruang tunggu memadai					
16	Tempat duduk di ruang tunggufarmasi mencukupi					
17	Ruang tunggu farmasi bersih dan rapi					
18	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet					
19	Tersedianya poster dan lemplet (brosur) di instalasi farmasi					
	Dimensi Assurance (jaminan)					
20	Semuaobatyangterdapatdalamresepselaluter sediadiinstalasi farmasi rumah sakit					
21	Obat yang diterima pasien dalam kondisi baik					
22	Biaya/ harga obat dapat dijangkau oleh pasien					
23	Obat yang diterima pasien dengan etiket					

Lampiran 2. Contoh Kuesioner yang telah di isi oleh Pasien

Lampiran 2

Informed Consent

Kepada Yth. Responden
di tempat

Dengan Hormat,

Saya mahasiswi RPL Program studi Farmasi POLTEKES Kementerian kesehatan Kupang

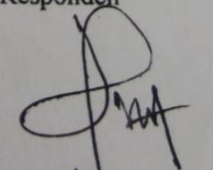
Nama : Lusia Liho Liwun

Akan melaksanakan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka”. Adapun segala informasi yang bapa/ibu, saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaannya, karena itu bapa/ibu, saudara/i bebas mencantumkan nama. Jika bapa/ibu, saudara/i bersedia menjadi responden penelitian ini maka saya meminta kesediaan untuk menandatangani kolom di bawah ini dan mengisi kuesioner yang sudah disediakan

Atas kesediaan dan kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

Larantuka, Rabu 4 Juli 2018

Responden


(Hendrikus Larantuka)

IDENTITAS PASIEN

Nama Handri Kus Lag, SM.
Alamat Kel. Wesi kec. Lasan Tuka

Jenis Kelamin : Laki-laki/~~Perempuan~~ (coret yang tidak perlu)

Usia responden : 62 tahun

Pendidikan Terakhir : (*)

- a. SD / sederajat
- c. SMA / sederajat
- e. S1 - S3

b. SMP / sederajat

d. Akademi / diploma
Serjana Muda SM

Pekerjaan : (*)

- a. PNS / POLRI / TNI
- c. Wiraswasta
- e. Buruh / Petani

b. Guru / Dosen

d. Pegawai / Karyawan swasta
x. Pensiunan

Kunjungan yang ke :

- a. 2
- c. 4
- e. 6

- b. 3
- d. 5

x. Lebih dari 3x

KUISIONER PENELITIAN

Petunjuk : Anda diminta menjawab semua pertanyaan yang tersedia dengan memberikan tanda (√) pada salah satu jawaban.

Keterangan :
 STP = Sangat Tidak Puas
 TP = Tidak Puas
 CP = Cukup Puas
 P = Puas
 SP = Sangat Puas

No	PERTANYAAN	KEPUASAN				
		STP	TP	CP	P	SP
	Dimensi Reliability (Kehandalan)					
1	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat					✓
2	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan					✓
3	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis / seharusnya obat yang harus diminum					✓
4	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat di rumah				✓	
5	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat				✓	
6	Kesesuaian etiket/ label yang tertera pada obat dengan penjelasan petugas farmasi					✓

No	PERTANYAAN	KEPUASAN				
		STP	TP	CP	P	SP
	Dimensi Responsiveness (ketanggapan)					
7	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi				✓	
8	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti					✓
9	Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan sesuai jam kerja				✓	
10	Petugas farmasi trampil dan cakap dalam melayani pasien				✓	
	Dimensi Empaty (Empati)					
11	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien					✓
12	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien memberikan obat					✓
13	Petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status sosial pasien				✓	
14	Petugas farmasi melayani pasien sesuai nomor antrian				✓	
	Dimensi Tangibels (Bukti langsung)					
15	Luas ruang tunggu memadai		✓			
16	Tempat duduk di ruang tunggu farmasi mencukupi			✓		
17	Ruang tunggu farmasi bersih dan rapi					✓
18	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet	✓				
19	Tersedianya poster dan lembaran (brosur) di instalasi farmasi				✓	
	Dimensi Assurance (jaminan)					
20	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit					✓
21	Obat yang diterima pasien dalam kondisi baik					✓
22	Biaya/ harga obat dapat dijangkau oleh pasien					
23	Obat yang diterima pasien dengan etiket label jelas dan bersih				✓	✓

Lampiran 3. Data Rekapitulasi Kuisiонер Yang Diperoleh Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan

No	PERTANYAAN	KEPUASAN				
		STP	TP	CP	P	SP
Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)						
1	Petugas farmasi menjelaskan tentang carapenggunaanobat	2	1	14	53	23
2	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obatyangdiberikan		3	19	52	19
3	Petugas farmasi menjelaskan tentangdosis/seharusnyaobat yangharus diminum			14	58	21
4	Petugas farmasi menjelaskan tentang carapenyimpanan obat di rumah	2	1	13	57	20
5	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek sampingobat	2	3	18	53	17
6	Kesesuaian etiket/ label yang tertera pada obat dengan penjelasan petugas farmasi		1	9	59	24
Dimensi <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)						
7	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi	1	5	10	62	15
8	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengert		1	11	63	18
9	Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan sesuai jam kerja			25	52	16
10	Petugas farmasi trampil dan cakap dalam melayani pasien		1	14	62	16
Dimensi <i>Empaty</i> (Empati)						
11	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien			16	56	21

12	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien memberikan obat		13	61	19
13	Petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status sosial pasien		14	59	20
14	Petugas farmasi melayani pasien sesuai nomor antrian		8	64	21
	Dimensi Tangibels (Bukti langsung)				
15	Luas ruang tunggu memadai	4	18	37	28
16	Tempat duduk di ruang farmasi mencukupi	4	17	40	27
17	Ruang tunggu farmasi bersih dan rapih		5	27	43
18	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet	4	12	18	47
19	Tersedianya poster dan lemplet (brosur) di instalasi farmasi	4	7	34	40
	Dimensi Assurance (jaminan)				
20	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit	4	18	27	29
21	Obat yang diterima pasien dalam kondisi baik		1	11	49
22	Biaya/harga obat dapat dijangkai oleh pasien		3	17	49
23	Obat yang diterima pasien dengan etiket label jelas dan bersih		1	12	48

Lampiran 4. Data Rekapitulasi Pengisian Kuisisioner Oleh Pasien Dan Atau keluarga pasien

NO	NAMA PASIEN	YANG MENGISI KUESIONER	
		PASIEN	KELUARGA PASIEN
1	2	3	4
1	I.U.P	√	-
2	P.P.L	√	-
4	V.P.H	√	-
4	P.K	√	-
5	D.K	√	-
6	A.K.R	√	-
7	Y	√	-
8	A.B.L	√	-
9	A.B	√	-
10	A.L	√	-
11	M.G.P	√	-
12	P.L	√	-
13	B.T	√	-
14	R.D	√	-
15	Y.R.U	-	√
16	A.D.O.G	√	-
17	M.H	√	-
18	A.B	√	-
19	A.S	√	-
20	A.M	√	-

21	M.A.I.R	√	-
22	R.B	-	√
23	K.R	√	-
24	S.S.M	-	√
25	P.D.L	√	-
26	Y.R	-	√
27	A.R	√	-
28	P.P.K	√	-
29	Y.O	√	-
30	P.W.I	√	-
31	S.H	√	-
32	H.I	√	-
33	A.D	√	-
34	M.M.I	√	4-
35	A.K.S	√	-
36	M.R.S	√	-
37	S.B.O	√	-
38	S.A	-	√
39	L.L	√	-
40	M.H.B	√	-
41	A.B.H	√	-
42	G.P	√	-
43	M.R.S.B	-	√
44	A.D.K	√	-
45	I.P	-	√

46	P.U	-	√
47	R.D	√	-
48	O.O.O	√	-
49	R.S	√	-
50	T.H.H	-	√
51	T.W.L	√	-
52	H.K.D	√	-
53	G.H	√	-
54	A.A.H	√	-
55	B.R.L	√	-
56	B.B	√	-
57	H.L	√	-
58	P.K.L	√	-
59	P.S.H	√	-
60	I	√	-
61	P.I.B	√	-
62	M.K.L	√	-
63	M.M	√	-
64	M.G.D	√	-
65	F.M	√	-
66	V.S	√	-
67	M.D.I	√	-
68	F.F	√	-
69	M.I	√	-
70	H.U.B	√	-

71	R.R	√	-
72	L.L	√	-
73	M.R.S	√	-
74	Y.W	√	-
75	I.D	-	√
76	D	√	-
77	A.B.F	√	-
78	A.S	√	-
79	M.E	√	-
80	Y.B.L	√	-
81	A.K.P	-	√
82	M.D.R	-	√
83	P.K.N	√	-
84	S.A	-	√
85	G.K.B	√	-
86	B.A.N	-	√
87	S.K.P	-	√
88	L.P	√	-
89	M.P.R	√	-
90	Y.R	√	-
91	I.R.L	-	√
92	I.L.U	√	-
93	L.A.Y.P	-	√
TOTAL		76	17

RATA- RATA	83,72 %	18,28%
-----------------------	----------------	---------------

Lampiran 5. Gambar



Gambar 1: Pengisian kuisioner



Gambar 2: Pengisian kuisioner




Gambar 3: Loket Penyerahan Obat



Gambar 4: Ruang Racik

Lampiran 6. Surat ijin penelitian

**PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
Jalan Basuki Rahmat No. 1 Kota Kupang – Telp / Fax. (0380) 833213, 821827
Email : dpmptsp.nttprov@gmail.com; Website: www.dpmptsp.nttprov.go.id

Kupang, 02 Juli 2018

Nomor : 070/2486/DPMPTSP/2018
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Kepada
Yth. Bupati Flores Timur
Cq. Kepala Badan Kesbang Linmas
Kabupaten Flores Timur

di -
LARANTUKA

Menindaklanjuti Surat Plh. Direktur Politeknik Kesehatan KEMENKES Kupang Nomor : PP.07.01/1/2657/2018 Tanggal 8 Juni 2018, tentang Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian, dan setelah mempelajari rencana kegiatan/proposal yang diajukan, maka dapat diberikan Izin Penelitian kepada mahasiswa :

Nama : LUSIA LIHO LIWUN
NIM : PO. 5303332171358
Jurusan / Prodi : Farmasi
Kebangsaan : Indonesia

Untuk melakukan penelitian dengan judul :


" TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. HENDRIKUS FERNANDEZ LARANTUKA "

Lokasi : RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka
Pengikut : -
Lama Penelitian : 3 Juli s.d 30 Juli 2018
Penanggungjawab : Plh. Direktur Politeknik Kesehatan KEMENKES Kupang

Peneliti berkewajiban menghormati/mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat dan melaporkan hasil penelitian kepada Gubernur Nusa Tenggara Timur Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur dan Bupati Flores Timur.

Demikian surat izin ini dan atas perhatian disampaikan terima kasih.

a.n. GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PTSP PROV. NTT,


Ir. SEMUEL REBO
Pembina Utama Madya
NIP. 19610626 198503 1 012

Tembusan :

1. Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
2. Wakil Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
3. Sekretaris Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
4. Kepala Badan Kesbangpol Provinsi NTT di Kupang;
5. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Flores Timur di Larantuka;
6. Plh. Direktur Politeknik Kesehatan KEMENKES Kupang di Kupang.



PEMERINTAH KABUPATEN FLORES TIMUR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Ile Nepo Telp. (0383) 21014, Fax (0383) 21994
LARANTUKA

SURAT KETERANGAN / REKOMENDASI
UNTUK MENGADAKAN SURVEY / RESEARCH
NOMOR : BKBP. 070 / 226 / Sekret / 2018

Membaca : Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT, Nomor : 070/2486/DPMPSTP/2018, Tanggal: 02 Juli 2018, Perihal : Izin Penelitian.

Mengingat : 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;

Menerangkan : **TIDAK BERKEBERATAN**

Nama : **LUSIA LIHO LIWUN**
NPP/NIM : PO. 5303332171358
Pekerjaan : Mahasiswa
Untuk : Melakukan Penelitian.
Judul : **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTLASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. HENDRIKUS FERNANDEZ LARANTUKA.”**

Lokasi Penelitian : RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka - Kab. Flores Timur
Lama Penelitian : 1 (satu) Minggu.

DENGAN KETENTUAN :

1. Wajib melaporkan maksud dan tujuan Penelitian kepada Pemerintah setempat;
2. Selama mengadakan Penelitian tidak dibenarkan untuk melakukan kegiatan di bidang lain;
3. Berbuat positif, tidak dibenarkan melakukan hal – hal yang mengganggu ketertiban masyarakat;
4. Rekomendasi ini akan batal, apabila pemegangnya tidak memenuhi ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya dan diminta agar INSTANSI PEMERINTAH / SWASTA yang dihubungi dapat memberikan bantuan / fasilitas kepada yang bersangkutan sesuai ketentuan yang berlaku.

Larantuka, 11 Juli 2018

a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Flores Timur
Kabid Hubungan Antar Lembaga


MUHAMMAD JAFAR S.I.KOM
PEMBINA

NIP. 19620608 198303 1 023

Tembusan :

1. Bupati Flores Timur, di Larantuka (sebagai laporan).
2. Kepala DPMPSTP Prov. NTT, di Kupang.
3. Direktur RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka, di Larantuka.

Lampiran 7. Surat selesai penelitian

**PEMERINTAH KABUPATEN FLORES TIMUR**
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Ile Nepo Telp. (0383) 21014, Fax (0383) 21994
L A R A N T U K A - 86218

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
NOMOR : BKBP.070 / 170 / Sekret / 2018

Membaca : Surat Direktur RSUD dr.Hendrikus Fernandez Larantuka Kab. Flores Timur, Nomor :RSUD.445/252/TU/II/2018, Tanggal : 18 Juli 2018 Perihal : Surat Keterangan Selesai Penelitian..

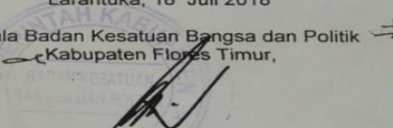
Memperhatikan : Surat Keterangan / Rekomendasi Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Flores Timur Nomor : BKBP.070/226/Sekret/2018, Tanggal : 11 Juli 2018.

Menerangkan :

N a m a : LUSIA LIHO LIWUN
N I M : PO.5303332171358
Pekerjaan : Mahasiswa.

1. Telah selesai mengadakan Penelitian di RSUD dr.Hendrikus Fernandez Larantuka Kab. Flores Timur, dengan Judul : "**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr.HENDRIKUS FERNANDEZ LARANTUKA**".
2. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Larantuka, 18 Juli 2018
Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Flores Timur,


ANDREAS KEWA AMAN,SH
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641110 199303 1 016

Tembusan :
1. Bupati Flores Timur, di Larantuka (sebagai laporan).
2. Kepala DPMPSTP Prov. NTT di Kupang.