

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian 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 (Depkes RI, 2016). Rumah sakit diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan juga keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi social. Untuk menyelenggarakan tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, maka rumah sakit harus mempunyai fungsi:

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
2. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan SDM dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
3. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan dibidang kesehatan.

2.2 Farmasi Rumah Sakit

Instalasi farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit. Instalasi farmasi rumah sakit merupakan suatu departemen atau unit atau bagian di suatu rumah sakit yang

berada di bawah pimpinan seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa orang apoteker yang memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kompeten secara profesional, dan merupakan tempat atau fasilitas penyelenggaraan yang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan serta pelayanan kefarmasian yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri (Siregar dan Amalia, 2004).

Didalam keputusan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Persyaratan kefarmasian harus menjamin ketersediaan sediaan farmasi dan alat kesehatan yang bermutu, bermanfaat, aman dan terjangkau. Pelayanan sediaan farmasi di Rumah Sakit harus mengikuti standar pelayanan kefarmasian. Hal tersebut juga terdapat dalam keputusan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, disebutkan bahwa:

1. Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian
2. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.
3. Instalasi Farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit.
4. Penyelenggaraan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien, dan standar prosedur operasional.

2.2.1 Faktor yang Mempengaruhi Waktu Pelayanan Resep

Menurut Aditama (2010) faktor kunci yang perlu diperhatikan dalam pelayanan pada pasien, meliputi:

- a. Pelayanan yang cepat, ramah disertai jaminan tersedianya obat dengan kualitas yang baik
- b. Harga yang kompetitif
- c. Adanya kerjasama dengan unsur lain di rumah sakit, seperti dokter dan perawat; serta
- d. Faktor-faktor lain seperti lokasi apotek, kenyamanan, dan keragaman komoditi.

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Moenir (2010) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Sedangkan menurut Groonros (1990) dalam Ratminto dan Atik (2005) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan

oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan Kesehatan adalah bagian dari pelayanan kesehatan yang bertujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat. Karena ruang lingkup pelayanan adalah kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan masyarakat banyak, maka peran pemerintah dalam pelayanan kesehatan cukup besar (Alamsyah, 2011)

Kotler dalam Alma (2007), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya (Tjiptono, 2007), yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

2.3.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan

pelanggan. Kualitas pelayanan adalah bagian terpenting yang perlu mendapat perhatian dari organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Pengemasan kualitas jasa yang akan diproduksi harus menjadi salah satu strategi pemasaran rumah sakit yang akan menjual jasa pelayanan kepada pengunjasanya (pasien dan keluarga pasien). Menurut Azrul Azwar dalam Lidy (2016) mengatakan beberapa pengertian tentang konsep kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas adalah tingkat kesempurnaan dari keterampilan suatu yang sedang diamati.
2. Kualitas adalah sifat yang dimiliki oleh suatu program.
3. Kualitas adalah totalitas dari wujud serta ciri suatu barang jasa, yang didalamnya terkandung sekaligus pengertian rasa aman atau pemenuhan kebutuhan para pengguna.
4. Kualitas adalah kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan.

2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono, 2011). 5 dimensi kualitas pelayanan meliputi:

- a. (*Reliability*) kehandalan, yakni kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan dijanjikan sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi.
- b. (*Assurance*) Jaminan dan Kepastian, yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.

- c. (*Tangibles*) Berwujud dan bukti fisik, yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- d. (*Empathy*) Empati, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
- e. (*Responsiveness*) Daya tanggap, yaitu suatu kebijakan yang membantu dan memberikan layanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas

2.4 Kepuasan Pasien

2.4.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011).Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan.Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013).

Sesungguhnya tujuan akhir (*ultimate goal*) dari pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien (*patient satisfaction*) yang pada umumnya berkaitan dengan kesembuhan atau bebas dari penyakit, cacat, kelemahan dan kesesuaian pembiayaan.Pasien adalah pelanggan utama rumah sakit dan pasien adalah

pemberi nilai yang terbaik atas pelayanan yang diterimanya. Menurut Kotler (2007) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya.

Philip Kotler dalam buku (Wijono, 2008) memberikan definisi tentang kepuasan pasien bahwa kepuasan pasien adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Rama (2011) mengatakan bahwa kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa pelayanan kesehatan kepada konsumen sudah sesuai dengan yang mereka harapkan atau persepsikan.

Menurut pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang yang muncul setelah apa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan dan menumbuhkan rasa puas kepada instansi tersebut.

2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Menurut Irawan(2008) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- a. Kualitas produk adalah kendali kepuasan pelanggan yang multi dimensi. Pelanggan akan puas dengan produk yang dibeli jika produk tersebut berkualitas baik.
- b. Harga, pelanggan yang sensitif terhadap harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka mendapatkan nilai yang tinggi.
- c. Service quality adalah konsep pelayanan yang terdiri dari tangibles, responsiveness, reliability, assurance dan empathy.

- d. Emotional factor adalah faktor ini berhubungan dengan gaya hidup seseorang.
- e. Biaya dan kemudahan adalah pelanggan akan semakin puas dengan relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Menurut Moison, Walter dan White (dalam Nooria; 2008) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu:

- a. Karakteristik produk, karakteristik produk rumah sakit meliputi penampilan bangunan rumah sakit, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.
- b. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.
- c. Pelayanan, meliputi pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung di rumah sakit.
- d. Lokasi, meliputi letak rumah sakit, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit. 9 Umumnya semakin dekat rumah sakit dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan rumah sakit tersebut.
- e. Fasilitas, kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap.
- f. Image, yaitu citra, reputasi dan kepedulian perawat terhadap lingkungan

- g. Desain visual, tata ruang dan dekorasi rumah sakit ikut menentukan kenyamanan suatu rumah sakit, oleh karena itu desain dan visual harus diikutsertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien atau konsumen.
- h. Suasana, suasana rumah sakit yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya. Selain itu tidak hanya bagi pasien saja yang menikmati itu akan tetapi orang lain yang berkunjung ke rumah sakit akan sangat senang dan memberikan pendapat yang positif sehingga akan terkesan bagi pengunjung rumah sakit tersebut.
- i. Komunikasi, bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh perawat.

2.5 Indikator kepuasan pasien

Kepuasan pasien menurut Pohan (2007) dapat diukur dengan indikator berikut ini :

- a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan Dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang :
 1. Sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan.
 2. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun dalam keadaan gawat darurat.
 3. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.

- b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan. Dinyatakan oleh sikap terhadap:
 - 1. Kompetensi teknik dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien.
 - 2. Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.
- c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia. Ditentukan dengan melakukan pengukuran :
 - 1. Sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien.
 - 2. Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain.
 - 3. Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter.
 - 4. Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis.
 - 5. Sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasehat dokter atau rencana pengobatan.
- d. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan. Ditentukan oleh sikap terhadap:
 - 1. Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan.
 - 2. Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul.
 - 3. Lingkup dan sifat keuntungan layanan kesehatan yang ditawarkan

2.6 Ringkasan Sumber Pustaka

2.6.1 Skripsi

Judul	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun
Nama Penulis	Wulandari
Pembimbing	Kuswanto, Cholik Harun
Bentuk	Online Repository
Jenis	Tugas Akhir (Skripsi)
Nama Kota-Penerbit, Tahun	Madiun : STIKES Bhakti Husada Mulia 2017
URL	http://repository.stikes-bhm.ac.id/97/1/36.pdf
Tanggal Unggah	2 juli 2020

Abstrak

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2017. Penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Besar sampel yaitu 92 orang. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Teknik sampling menggunakan metode *accidental sampling*. Uji statistik menggunakan uji *Chi Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik (41.3%) dan tidak baik (58.7%). Kepuasan pasien puas (42.4%) dan tidak puas (57.6%). Hasil analisa bivariat ada pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dengan nilai sig (p) 0,048 yang berarti $< (\alpha) 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan koefisien hubungan sebesar 0,222 yang berarti lemah. Disarankan bagi instalasi farmasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih optimal agar tercapai nilai kepuasan pasien yang maksimal. Jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan pasien juga akan ikut meningkat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

2.6.2 Artikel kedua

Judul	Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi di RSUD Pare menggunakan metode servqual
Nama Penulis	1. Puput Noviana
Afiliasi	STIKES Farmasi IIK Bakti Wiyata

Email Penulis	puput.noviana@iik.ac.id
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal Nasional Akreditasi
Nama Kota-Penerbit	Jurnal Ilmiah Kesehatan, ISSN 2442-6555
Vol, Nomor Issue & Tahun	Vol. 4 No. 2 Tahun 2017P-ISSN 2355-6498 E-ISSN 2442-6555
URL	http://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1112683
Tanggal Unggah	2 JULI 2020
Sitasi Otomatis	Noviana, P. (2017). <i>PATIENTS SATISFACTION LEVEL ANALYSIS OF QUALITY OF PHARMACEUTICAL INSTALLATION SERVICE IN PARE REGIONAL</i> . 111–120.

Abstrak

Latar belakang: kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan. Tujuan: Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan pasien umum non BPJS terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi rawat jalan RSUD Pare. Metode: Analisa dilakukan dengan metode *Servqual* menggunakan kuisioner dengan uji validitas dengan teknik *Alpha Cronbach*. Hasil: Responden kelompok BPJS sebanyak 389 pasien dan umum sebanyak 375 pasien. Kualitas pelayanan instalasi farmasi terhadap pasien peserta BPJS diperoleh nilai kualitas sebesar -0,4513 dan pasien umum -0,2230. Kesimpulan dan saran: Tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian pasien peserta BPJS diperoleh nilai kepuasan sebesar 0,9004 dan pasien umum sebesar 0,9499 dengan interpretasi tinggi.

Kata Kunci : Kepuasan, Kualitas Pelayanan, *Servqual*

2.6.3 Artikel Ketiga

Judul	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta
Nama Penulis	1. Habel Roy Sulo 2. Elina Hartono 3. R. A. Oetari
Afiliasi	Universitas Setia Budi, Surakarta
Email Penulis	habelroysulo@gmail.com
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal Nasional Akreditasi
Nama Kota-Penerbit	JURNAL ILMIAH MANUNTUNG, 5(1), 81-90,
Vol, Nomor Issue & Tahun	VOL. 5 no.1 Tahun 2019 e-ISSN.2477-1821
URL	http://jurnal.akfarsam.ac.id/index.php/jim_akfarsam/article/view/226
Tanggal Unggah	2 JULI 2020
Sitasi Otomatis	Sulo, H. R., Hartono, E., Oetari, R. A., Samarinda, S. D., & Budi, U. S. (2019). <i>Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit x kota surakarta</i> . 5(1), 81–90.

Abstrak

Pengembangan dan peningkatan layanan farmasi telah menjadi perhatian konsumen, karena kualitas layanan ini akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan rawat jalan di Departemen Farmasi X Rumah Sakit Di Kota Surakarta. Penelitian ini adalah penelitian survei, yang dilakukan menggunakan kuesioner dengan wawancara langsung. Sebanyak 323 responden direkrut dengan mudah dalam penelitian ini. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis Gap untuk menilai perbedaan tingkat kualitas layanan antara persepsi pelanggan dan harapan pelanggan. Studi ini menyelidiki lima dimensi kualitas layanan dan mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi dan harapan. Data dianalisis dengan menggunakan SPSS untuk windows. Secara umum, hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan lebih rendah dari harapan pasien di rumah sakit yang diteliti. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kesenjangan atau perbedaan ada pada berbagai dimensi antara persepsi dan harapan dalam kualitas layanan. Kesenjangan kualitas layanan tertinggi diberikan kepada Responsiveness diikuti oleh Reliability, Empathy, Tangibles, dan Assurance dengan nilai - 0,129; - 0,125; - 0,115; - 0,114; dan - 0,108 masing-masing. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas layanan kesehatan, dengan dimensi kepastian dan daya tanggap sebagai pengaruh terbesar pada kepuasan pasien.

2.6.4 Artikel keempat

Judul	Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang
Nama Penulis	1. Grace Siama Juwita 2. Lenie Marlinae 3. Fauzie Rahman
Afiliasi	Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat
Email Penulis	gcjuwita@gmail.com
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal Nasional Akreditasi
Nama Kota-Penerbit	Tamiang Layang
Vol, Nomor Issue & Tahun	Volume. 4 No. 2, Agustus 2017
URL	https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/JPKMI/article/view/3841/3471
Tanggal Unggah	2 JULI 2020
Sitasi Otomatis	Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. <i>Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia</i> , 4(2).

Abstrak

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tamiang Layang merupakan rumah sakit umum milik Pemerintah Daerah Barito Selatan. Data *Bed Occupation Rate* (BOR), *Average Length Of Stay* (ALOS), dan *Bed Turn Over* (BTO) pada tahun 2013-2014 mengalami penurunan yang artinya bahwa mutu pelayanan di rumah sakit juga semakin menurun. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan hubungan mutu pelayanan pasien rawat inap dengan kepuasan pasien RSUD Tamiang Layang. Rancangan penelitian menggunakan *cross sectional* dengan jumlah sampel 52 responden menggunakan metode *proportional random sampling*. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dan data di analisis menggunakan uji *Chi Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangible*), empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan kerja dengan masing-masing *p-value* 0,000. Diharapkan agar pihak RSUD Tamiang Layang dapat meningkatkan mutu pelayanan sehingga kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dapat meningkat, sehingga dapat memaksimalkan kepercayaan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Kata-kata kunci: Rumah sakit, mutu pelayanan, kepuasan, pasien

2.6.5 Artikel kelima

Judul	Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru
Nama Penulis	1. Fina Aryani 2. Husnawati 3. Septi Muharni
Afiliasi	Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Fakultas Farmasi
Email Penulis	aryanifina@gmail.com
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal Nasional Akreditasi
Nama Kota-Penerbit	Purwokerto
Vol, Nomor Issue & Tahun	Vol.12 No. 01 Juli 2015 ISSN 1693-3591
URL	http://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/PHARMACY/article/view/821
Tanggal Unggah	2 JULI 2020
Sitasi Otomatis	Aryani, F., Husnawati, H., Muharni, S., Liasari, utia, & Afrianti, R. (2015). Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. <i>Pharmacy: Jurnal Farmasi Indonesia</i> , 12(01), 101–112. https://www.neliti.com/publications/162328/analisa-kepuasan-pasien-rawat-jalan-terhadap-kualitas-pelayanan-di-instalasi-far

Abstrak

Penelitian tentang Analisa Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) Islam Ibnu Sina Pekanbaru bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di IFRS Islam Ibnu Sina Pekanbaru berdasarkan lima (5) dimensi kualitas pelayanan yakni *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty*. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan rancangan deskriptif. Pengambilan data dilakukan secara *cross sectional* menggunakan kuesioner berdasarkan nilai *gap* yaitu selisih antara nilai kinerja dan harapan. Sampel dalam penelitan ini sebanyak 120 orang responden yang memenuhi kriteria inklusi. Hasil penelitian didapatkan nilai *gap* terbesar pada aspek *reliability* yakni -0.85, *assurance* yakni -0.73, *emphaty* yakni -0.67, *tangible* yakni yakni -0.59 dan aspek *responsiveness* -0,54. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di IFRS Islam Ibnu Sina Pekanbaru belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : analisa kepuasan, ualitas pelayanan, RS Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

2.6.6 Artikel keenam

Judul	Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Kasus Pada Pasien Rawat Jalan
Nama Penulis	1. Solicha
Afiliasi	STIKES Bhakti Husada Seragen, Indonesia
Email Penulis	<i>solichah.supartiningsih@gmail.com</i>
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal Nasional Akreditasi
Nama Kota-Penerbit	Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1): 9-15, April 2017 SERAGEN
Vol, Nomor Issue & Tahun	VOL. 6 no.1 Tahun 2017 ISSN : 2442-8744
URL	https://core.ac.uk/download/pdf/208345377.pdf
Tanggal Unggah	2 JULI 2020
Sitasi Otomatis	Maharani, D. N., & Mukaddas, A. (2016). <i>THE ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION IMPACT TOWARDS THE QUALITY OF PRESCRIPTION SERVICE IN DISPENSARY OF PHARMACY INSTALLATION IN. 000(2), 111–117.</i>

Abstrak

Apotek adalah salah satu tempat pelayanan kefarmasian dengan tujuan melakukan praktek kefarmasian oleh apoteker dan penyaluran sediaan farmasi kepada masyarakat. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di apotek instalasi farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai yang di hubungkan dengan lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empati*. Penelitian ini dilakukan dengan teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling* memakai instrument kuesioner yang menggunakan skala *likert*. Data dianalisis dengan metode analisis regresi linear berganda dengan jumlah responden yaitu 110 responden. Hasil penelitian terhadap 110 responden menunjukkan variable *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empati* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan 0,000 ($P Value < 0,05$). Koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0,482 yang berarti kepuasan pasien terhadap kelima variabel sebesar 48,2 %.

Kata kunci : Apotek, Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien

2.6.7 Artikel ketujuh

Judul	Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado
Nama Penulis	Denise Cristianty Pareraway Heedy Tjitrosantoso Widdhi Bodhi
Afiliasi	Farmasi FMIPA UNSRAT Manado
Email Penulis	danise@gmail.com
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal Ilmiah Kesehatan
Nama Kota-Penerbit	Jurnal Ilmiah, Manado
Vol, Nomor Issue & Tahun	Vol. 5 No. 4 NOVEMBER 2016 ISSN 2302 - 2493
URL	
Tanggal Unggah	2 JULI 2020
Sitasi Otomatis	Prof, R., & Manado, R. D. K. (2016). <i>PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI</i> . 5(4), 273–279.

Abstrak

Pelayanan instalasi farmasi yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakaian jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien atau konsumen, serta penyelenggarannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan, karena 25% kesembuhan pasien diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Tingkat kepuasan diukur menggunakan model *SERVQUAL (Service Quality)* dengan teknik *incidental sampling* pada seluruh pasien rawat jalan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Hasil penelitian menyatakan bahwa analisis *Gap* dimensi yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi secara berturut-turut yaitu *tangible, assurance, responsiveness dan emphaty*, dan terakhir *reliability*. Untuk atribut/pertanyaan yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi adalah petugas apotek berpakaian bersih dan rapi, dan mempunyai tingkat kepuasan terendah adalah kecepatan waktu pelayanan obat. Hasil analisis diagram Kartesius atribut/pertanyaan kualitas layanan terbanyak yaitu kategori D, selanjutnya B, A, dan terakhir C, dimana hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RSUP Prof. Dr. R. D Kandou sudah baik

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, *Service quality*, Instalasi Farmasi

2.6.8 Skripsi kedelapan

Judul	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan
-------	--

	Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsud Dr. Hendrikus Fernandez Larantuka Tahun 2018
Nama Penulis	Lusia Liho Liwun
Pembimbing	Faiza R.Soeharto, S.Si.,M.KKK.
Bentuk	Online Repository
Jenis	Tugas Akhir (Skripsi)
Nama Kota-Penerbit, Tahun	Kupang : Poltekes Kupang 2018
URL	http://repository.poltekeskupang.ac.id/356/1/Lusia%20Liho%20Liwun.pdf
Tanggal Unggah	2 juli 2020

Abstrak

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 di lakukan dengan memberikan responden 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

2.6.9 Skripsi kesembilan

Judul	Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Kaliwates
Nama Penulis	Hindun Mardiyana
Pembimbing	Dr. Isa Ma'rufi S.KM., M.Kes
Bentuk	Online Repository

Jenis	Tugas Akhir (Skripsi)
Nama Kota-Penerbit, Tahun	Kupang : Poltekes Kupang 2018
URL	file:///G:/miko/JURNAL%20LR/jurnal%209.pdf
Tanggal Unggah	2 juli 2020

Abstrak

Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kaliwates. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana, sumber daya manusia, kefarmasian, dan peralatan. Persyaratan kefarmasian tersebut antara lain harus menjamin ketersediaan sediaan farmasi dan alat kesehatan yang bermutu, bermanfaat, aman dan terjangkau, kedua adalah pelayanan sediaan farmasi di Rumah Sakit harus mengikuti standar pelayanan kefarmasian, ketiga adalah pengelolaan alat kesehatan, sediaan farmasi, dan bahan habis pakai di Rumah Sakit harus dilakukan oleh Instalasi farmasi sistem satu pintu dan yang terakhir besaran harga perbekalan farmasi pada instalasi farmasi Rumah Sakit harus wajar dan berpatokan kepada harga patokan yang ditetapkan Pemerintah. Seiring dengan peningkatan jumlah peserta JKN maka tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien Rawat jalan di Instalasi Farmasi. Penelitian ini bertempat di Instalasi Farmasi RSUD Kaliwates Jember. Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada September 2017 sampai Januari 2018. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *accidental sampling* dengan kriteria bersedia dijadikan subyek penelitian, adalah pasien rawat jalan dengan status pembiayaan Non JKN dan JKN BPJS Kesehatan. Berdasarkan kriteria tersebut diperoleh sampel sebanyak 110 pasien. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya data dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan $\alpha = 0,05$ untuk mengetahui hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas dan Analisis Independen t-test untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional dan Non Jaminan Kesehatan Nasional. Hasil penelitian ini yaitu responden dengan status pembiayaan Non JKN lebih banyak yaitu 81,8% daripada peserta JKN BPJS 18,2%. Mutu pelayanan dengan nilai baik terbanyak pada status JKN yaitu 50%. Nilai cukup terbanyak pada status pembiayaan Non JKN yaitu 71.1%. Nilai kurang terbanyak pada status pembiayaan Non JKN yaitu 2,2%. Tingkat Kepuasan yang diperoleh responden dengan status pembiayaan

Non JKN yaitu 0% tidak puas, 95,6% cukup puas dan 4,4% yang merasa puas. Untuk responden dengan status pembiayaan BPJS yaitu 5% tidak puas, 80% cukup puas dan 15% puas. Nilai cukup puas terbanyak pada status pembiayaan Non JKN yaitu 95.6%. Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kaliwates dan Tidak Terdapat perbedaan yang signifikan antara Kepuasan Pasien Non JKN dan JKN rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kaliwates. Berdasarkan kesimpulan diatas saran yang perlu dipertimbangkan oleh pihak-pihak terkait dalam kaitannya dengan hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kaliwates. Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang diberikan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini RSUD Kaliwates yaitu Meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan terutama di layanan Instalasi Farmasi RSUD Kaliwates dengan cara melakukan pengawasan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan pelayanan yang diberikan, melakukan evaluasi dan Pembinaan SDM, melakukan perbaikan sarana dan prasarana di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kaliwates.

Kata kunci: Instalasi Farmasi, Kepuasan Pasien, Mutu pelayanan

2.6.10 Artikel kesepuluh

Judul	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsia Di Kota Kupang Tahun 2015
Nama Penulis	1. Ni Nyoman Yuliani 2. Jefrin Sambara 3. Hermanus Islan
Afiliasi	STIKES farmasi, Kupang
Email Penulis	Ninyomman2@gmail.com
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal Ilmiah Kesehatan
Nama Kota-Penerbit	STIKES Kupang
Vol, Nomor Issue & Tahun	Volume 6 nomor 1 tahun 2015
URL	https://jurnal.poltekeskupang.ac.id/index.php/infokes/article/view/162
Tanggal Unggah	2 JULI 2020
Sitasi Otomatis	Yuliani, N. N., Sambara, J., & Hermanus, I. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSI Di Kota Kupang Tahun 2015. <i>Journal</i> , 394–404.

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan suatu target yang sering diterapkan dengan cara membandingkan hasil pelayanan kesehatan yang di terima dengan harapannya. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya pasien akan merasakecewa atau tidak puas apabila layanan kesehatan yang di perolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk

mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*Reability*), ketanggapan (*Responsiveness*), keyakinan (*Assurance*), penampilan (*Tangible*), dan Empati (*Emphaty*). Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Cara pengambilan sampel secara *purposive sampling* dengan criteria dapat membaca dan menulis serta dapat berkomunikasi dengan baik, dengan karakteristik umur minimal 17 tahun keatas dan sudah berkunjung paling kurang dua kali berkunjung ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak D Kota Kupang. Hasil dari lima (5) dimensi indikator tersebut yang menyatakan tentang kepuasan pasien pada sebuah rumah sakit. Penelitian ini dilakukan dengan cara pengisian kuisioner oleh pasien kemudian dihitung persentase tingkat kepuasan pasien terhadap indikator yang diteliti.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, Tingkat kepuasan pasien, dan lima dimensi kualitas pelayanan