

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

2.1.1 Definisi Rumah Sakit

Menurut WHO (World Health Organization), Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Menkes RI, 2010). Selain itu Rumah Sakit juga merupakan sebuah industri jasa yang berfungsi untuk memenuhi salah satu kebutuhan-kebutuhan primer manusia, baik sebagai individu, masyarakat atau bangsa secara keseluruhan guna meningkatkan hajat hidup yang utama, yaitu kesehatan (Imron dalam Habibah, 2016).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat (Undang-Undang No.44 Tahun 2009). Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing-masing

Berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran berkembang sangat cepat yang harus di ikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan dalam rumah sakit.

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, fungsi rumah sakit adalah: 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, Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan, Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan. (UU RI No 44 Thn 2009 tentang Rumah Sakit, 2009)

2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan serta berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan (PMK Nomor 147 Tahun 2010). Dimana untuk menyelenggarakan fungsinya menurut PMK Nomor 147 Tahun 2010, maka Rumah Sakit umum menyelenggarakan kegiatan :

- a. Pelayanan medis.
- b. Pelayanan dan asuhan keperawatan.

- c. Pelayanan penunjang medis dan non medis.
- d. Pelayanan kesehatan masyarakat dan rujukan.
- e. Pendidikan, penelitian dan pengembangan.
- f. Administrasi dan keuangan.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, fungsi rumah sakit adalah:

- a. Penyelenggaraan 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.

2.1.3 Pelayanan Rawat Jalan

Menurut Huffman (1994), pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang tidak mendapatkan pelayanan rawat inap di rumah sakit atau institusi pelayanan kesehatan. Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap (hospitalization). Pelayanan rawat jalan ini termasuk tidak hanya yang diselenggarakan oleh sarana pelayanan kesehatan yang

telah lazim dikenal rumah sakit atau klinik, tetapi juga yang diselenggarakan di rumah pasien (home care) serta di rumah perawatan (nursing homes). Bentuk pertama dari pelayanan rawat jalan adalah yang diselenggarakan oleh klinik yang ada kaitannya dengan rumah sakit (hospital based ambulatory care). Jenis pelayanan rawat jalan di rumah sakit secara umum dapat dibedakan atas 4 macam yaitu :

- 1) Pelayanan Gawat Darurat (emergency services) adalah untuk menangani pasien yang butuh pertolongan segera dan mendadak.
- 2) Pelayanan Rawat Jalan Paripurna (comprehensive hospital outpatient services) adalah yang memberikan pelayanan kesehatan paripurna sesuai dengan kebutuhan pasien.
- 3) Pelayanan Rujukan (referral services) adalah hanya melayani pasien-pasien rujukan oleh sarana kesehatan lain. Biasanya untuk diagnosis atau terapi, sedangkan perawatan selanjutnya tetap ditangani oleh sarana kesehatan yang merujuk.
- 4) Pelayanan Bedah Jalan (ambulatory surgery services) adalah memberikan pelayanan bedah yang dipulangkan pada hari yang sama.

Aspek-aspek alat merupakan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam menunjang kegiatan pemberian pelayanan kesehatan terbaik bagi pasien. Lingkungan fisik mempengaruhi kepuasan pasien. Lingkungan terkait dengan pelayanan rawat jalan adalah kontribusi bangunan dan desain ruangan seperti ruangan tunggu dan ruangan periksa. Sarana dan prasarana lingkungan fisik tersebut diharapkan akan membentuk lingkungan rumah sakit yang

menyenangkan, bersih, rapi, serta memberikan kenyamanan dan keselamatan bagi pasien (Janosik, 2015)

2.1.4 Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Pengertian Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Sedangkan pelayanan dasar adalah jenis pelayanan publik yang mendasar dan mutlak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sosial, ekonomi dan pemerintahan.

Menurut 129/Menkes/SK/II/2008 standart minimal tingkat kepuasan pasien rawat jalan yaitu diatas 90% bila pelayanan kepuasan pasien berada dibawah 90%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standart minimal atau tidak berkualitas(Menkes, 2008). Berikut Tabel Standart pelayanan minimal rawat jalan sebagai berikut:

Tabel 2.1 SPM Rawat jalan Menurut Permenkes 2008

Jenis Pelayanan	Indikator	Standart
Rawat Jalan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Pemberi Pelayanan di Poliklinik Spesialis 2. Ketersediaan Pelayanan 3. Ketersediaan Pelayanan di RS Jiwa 4. Jam Buka Pelayanan 5. Waktu Tunggu di Rawat Jalan 6. Kepuasan Pelanggan 7. a). Penegakan diagnosis TB melalui 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 100 % Dokter Spesialis 2. a) Klinik Anak b) Klinik Penyakit di Dalam c) Klinik Kebidanan d) Klinik Bedah 3. a) Anak Remaja b) NAPZA c) Gangguan Psikotik d) Gangguan e) Neurotik f) Mental Retardasi g) Mental Organik h) Usia Lanjut 4. 08.00 s/d 13.00

	<p>pemeriksaan mikroskop TB</p> <p>b.) Terlaksananya kegiatan pencatatan dan pelaporan TB di RS</p>	<p>Setiap Hari Kerja Kecuali Jumat : 08.00 s/d 11.00</p> <p>5. ≤ 60 Menit</p> <p>6. a.) ≥ 90 % b.) yang dilakukan pada 3 bulan sekali c.) responden (n = 50n)</p> <p>7. a.) ≥ 60 % b.) ≤ 60 %</p>
--	---	--

Sumber Data : Data sekunder

Beberapa tujuan ditetapkannya SPM adalah:

1. Masyarakat akan terjamin menerima suatu pelayanan publik dari pemerintah daerah dengan mutu tertentu.
2. SPM sebagai alat bagi pemerintah daerah untuk menentukan jumlah anggaran yang dibutuhkan untuk menyediakan suatu pelayanan dasar.
3. SPM dapat menjadi alat untuk meningkatkan akuntabilitas pemerintah daerah terhadap masyarakat.
4. SPM dapat menjadi argumen bagi peningkatan pajak dan retribusi daerah karena baik pemerintah daerah dan masyarakat dapat melihat keterkaitan pembiayaan dengan pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah daerah.

2.2 Definisi Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Oliver dalam Widodo, 2005). Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek (Yuwono; 2003). Sedangkan dengan definisi kotler (2005),

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja pelayanan dengan harapan yang diinginkan (Kotler, 2005).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013).

Menurut Gerson 2005. Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan, yaitu :

1. Bila kinerja lebih rendah dari harapan pelanggan

Pelanggan akan merasa tidak puas karena harapannya lebih tinggi daripada yang diterima pelanggan dari pemberi jasa.

2. Bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan

Pelanggan akan merasa puas karena harapannya sesuai dengan apa yang diterima oleh pelanggan dari pemberi jasa.

3. Bila kinerja melebihi dari harapan pelanggan

Pelanggan akan merasa sangat puas karena apa yang diterimanya melebihi dari apa yang diharapkannya.

Kepuasan pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh konsumen (parasuraman et al, 1980).

Dari definisi kepuasan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan adalah perbandingan anantara kenyataan pelayanan yang dirasakan konsumen dengan harapan konsumen terhadap pelayanan tersebut. (NOVA, 2010)

2.2.1 Faktor Faktor Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Budiastuti dalam Nooria; 2008, faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

1. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini rumah sakit dalam mengiklankan tempatnya.
2. Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang "Rumah Sakit Mahal".
4. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
5. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

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

1. Karakteristik produk, karakteristik produk rumah sakit meliputi penampilan bangunan rumah sakit, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.
2. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.
3. 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.
4. Lokasi, meliputi letak rumah sakit, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit. 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.
5. 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 jalan.
6. Image, yaitu citra, reputasi dan kepedulian perawat terhadap lingkungan
7. Desain visual, tata ruang dan dekorasi rumah sakit ikut menentukan kenyamanan suatu rumah sakit, oleh karena itu desain dan visual harus diikut sertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien atau konsumen.

8. 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
9. memberikan pendapat yang positif sehingga akan terkesan bagi pengunjung rumah sakit tersebut.
10. Komunikasi, bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh perawat.

Sedangkan Menurut Utama (2005), faktor individu yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

1. Umur, masa hidup pasien yang dinyatakan dalam satuan tahun sesuai pernyataan pasien
2. Jenis kelamin, yang dapat digunakan untuk membedakan pasien laki laki atau perempuan
3. Pekerjaan, adalah status pekerjaan
4. Tingkat pendidikan, adalah status resmi tingkat pendidikan terakhir
5. Pendapatan, adalah jumlah gaji atau penghasilan dalam bentuk uang dan barang (dikonversikan ke nilai uang) rata rata setiap bulan (Maylar Gurning, 2017)

2.2.2 Manfaat Mengukur Kepuasan

Menurut Tjiptono (1998), adanya kepuasan pelanggan atau pasien dapat memberikan beberapa manfaat antara lain :

1. Hubungan antara pemberi pelayanan dan pelanggan menjadi harmonis

2. Memberikan dasar yang baik bagi kunjungan ulang pasien
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan/pasien
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan pemberi pelayanan
5. Reputasi pemberi pelayanan menjadi baik di mata pelanggan/pasien
6. Dapat meningkatkan jumlah pendapatan.

2.2.3 Alat -Alat Untuk Mengukur Kepuasan

Menurut Kotler yang dikutip oleh Tjiptono (2011:314), terdapat beberapa metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan yaitu :

1. Sistem Keluhan dan saran : memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan ataupun saran. organisasi yang berorientasi pelanggan (customer centered) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, customer hot lines, dan lain lain.
2. Ghost shopping : merupakan salah satu cara untuk memperoleh kepuasan pelanggan/pasien dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pembeli. selanjutnya melaporkan temuan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing.
3. Lost Customer Analysis : yaitu dengan menghubungi pelanggan yang berhenti berlangganan dan memahami mengapa hal tersebut terjadi. Peningkatan lost customer rute menunjukkan kegagalan perusahaan untuk memuaskan pelanggan.

4. Survei kepuasan pelanggan : yaitu dengan melakukan survey untuk dapat memperoleh umpan baik ataupun tanggapan secara langsung dari pelanggan.

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Huffman (1994), pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang tidak mendapatkan pelayanan rawat inap di rumah sakit atau institusi pelayanan kesehatan. Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap (hospitalization). Pelayanan rawat jalan ini termasuk tidak hanya yang diselenggarakan oleh sarana pelayanan kesehatan yang telah lazim dikenal rumah sakit atau klinik, tetapi juga yang diselenggarakan di rumah pasien (home care) serta di rumah perawatan (nursing homes). Bentuk pertama dari pelayanan rawat jalan adalah yang diselenggarakan oleh klinik yang ada kaitannya dengan rumah sakit (hospital based ambulatory care). Jenis pelayanan rawat jalan di rumah sakit secara umum dapat dibedakan atas 4 macam yaitu :

- 1) Pelayanan Gawat Darurat (emergency services) adalah untuk menangani pasien yang butuh pertolongan segera dan mendadak.
- 2) Pelayanan Rawat Jalan Paripurna (comprehensive hospital outpatient services) adalah yang memberikan pelayanan kesehatan paripurna sesuai dengan kebutuhan pasien.

- 3) Pelayanan Rujukan (*referral services*) adalah hanya melayani pasien-pasien rujukan oleh sarana kesehatan lain. Biasanya untuk diagnosis atau terapi, sedangkan perawatan selanjutnya tetap ditangani oleh sarana kesehatan yang merujuk.
- 4) Pelayanan Bedah Jalan (*ambulatory surgery services*) adalah memberikan pelayanan bedah yang dipulangkan pada hari yang sama.

Aspek- aspek alat merupakan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam menunjang kegiatan pemberian pelayanan kesehatan terbaik bagi pasien. Lingkungan fisik mempengaruhi kepuasan pasien. Lingkungan terkait dengan pelayanan rawat jalan adalah kontribusi bangunan dan desain ruangan seperti ruangan tunggu dan ruangan periksa. Sarana dan prasarana lingkungan fisik tersebut diharapkan akan membentuk lingkungan rumah sakit yang menyenangkan, bersih, rapi, serta memberikan kenyamanan dan keselamatan bagi pasien (Janosik, 2015)

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 penggunaan jasanya (pasien dan keluarganya). Menurut Azrul Azwar dalam Lidya (2016)

mengatakan beberapa pengertian tentang konsep kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut :

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

2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Prasuruman, yang dikutip oleh Tjiptono (2011:198) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Tangibles (penampilan fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Responsiveness (ketanggapan) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Assurance (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu raguan.

5. Empathy (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.4 Ringkasan Sumber Pustaka

2.4.1 Ringkasan Sumber Pustaka Pertama (Skripsi)

Judul	Hubungan penerapan pelayanan prima (Service Excellent) terhadap kepuasan rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah dr sayidiman magetan tahun 2017
Nama Penulis	Agustin Diyah Irawati
Pembimbing	H.Edy Bachrun, S.KM. M.Kes
Bentuk	Online Repository
Jenis	Tugas akhir skripsi
Nama Kota-Penerbit, tahun	Madiun : Perminatn administrasi kebijakan dan kesehatan program studi kesehatan masyarakat Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun 2017
URL	http://repository.stikes-bhm.ac.id/62
Tanggal unggah	15 Agustus 2017
Sitasi Otomatis	(Agustin Diyah Irawati, 2017)

Abstrak

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan di Instalasi farmasi, menunjukkan ketidak stabilan angka kunjungan pada triwulan I naik 7,51%, triwulan II menurun sebesar 0,33%, serta triwulan III naik sebesar 88,4%. Menurut data diatas di dapatkan belum terpenuhinya kepuasan pasien yaitu sebesar 9,55% dari standar Kemenkes sebesar $\geq 80\%$. Sedangkan angka pencapaian kepuasan pasien yang telah terpenuhi sebesar 70,45%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan penerapan pelayanan prima (service excellent) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Sayidiman Magetan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian ini adalah 98 responden pasien rawat jalan umum dan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Sayidiman Magetan. Teknik pengambilan sampel secara non-probability sampling dengan metode sampling insidental. Hasil penelitian ini adalah responden yang menilai Pelayanan Prima (Service Excellent) baik (prima) yaitu sebanyak 54 orang atau sebesar (55,1%) dan yang menyatakan Tidak baik (tidak puas) sebanyak 44 orang atau sebesar (44,9%). Dan responden yang menilai Kepuasan Pasien baik (puas) yaitu sebanyak sebanyak 53 orang atau

sebesar (54,1%) dan yang menyatakan Tidak baik (tidak puas) sebanyak 45 orang atau sebesar (45,9%). Berdasarkan uji Chi-Square di dapatkan nilai sig 0,004 yang artinya nilai sig lebih kecil dari 0,05 (0,004 <0,05) menunjukkan hubungan penerapan pelayanan prima (service excellent) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Sayidiman Magetan. Saran yang peneliti rekomendasikan adalah sebaiknya Rumah Sakit Umum daerah dr.Sayidiman Magetan dapat memberikan pelatihan guna meningkatkan kualitas SDM petugas farmasi, serta melakukan survei kepuasan pasien, serta meningkatkan pelayanan yang dirasa kurang. (Agustin Diyah Irawati, 2017)

Kata kunci : Pelayanan Prima (Service Excellent), Kepuasan Pasien

2.4.2 Ringkasan Sumber Pustaka Kedua

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	Program Studi Farmasi FMIPA UNSRAT Manado
Email Penulis	denisechris@gmail.com heedytjit@gmail.com widdhibodhi@gmail.com
Bentuk	PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi Elektronik (Online)
Jenis	
Nama Kota-Penerbit	Manado
Vol, Nomor Issue & Tahun	Vol. 5 No. 4 NOVEMBER 2016 ISSN 2302 – 2493
URL	https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/pharmacon/article/view/14050
Tanggal Unggah	23 Agustus 2020
Sitasi Otomatis	Prof, R., & Manado, R. D. K. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. <i>Pharmacon</i> , 5(4), 273–279. https://doi.org/10.35799/pha.5.2016.14050 (Prof & Manado, 2016)

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 empathy, 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 (Prof & Manado, 2016)

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Service quality, Instalasi Farmasi

2.4.3 Ringkasan Sumber Pustaka Ketiga (Skripsi)

Judul	Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rumah sakit umum daerah prof.dr.w.z. johannes kupang
Nama Penulis	Irene Y. Setyaningsih
Pembimbing	Drs. Jefrin Sambara, Apt., M.Si
Bentuk	Online Repository
Jenis	Tugas akhir skripsi
Nama Kota-Penerbit, tahun	Kupang : kementerian kesehatan republik indonesia politeknik kesehatan kemenkes kupang program studi farmasi 2018
URL	http://repository.poltekeskupang.ac.id/236/
Tanggal unggah	2 Agustus 2018

Abstrak

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pelayanan kesehatan yang dilakukan harus mengutamakan kebutuhan dan kepuasan pasien. Unsur-unsur yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien adalah unsur penampilan, empati, kehandalan, ketanggapan dan keyakinan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Rumah Sakit Umum Daerah Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif, dengan menggunakan lembar kuesioner sebagai instrumen penelitian kemudian diberi nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif dimana urutan pemberian skor berdasarkan tingkat jawaban yang diterima dari responden. Kemudian dilakukan pengumpulan data atas jawaban-jawaban dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan cara

menghitung presentase masing-masing indikator pertanyaan dengan menggunakan rumus dan hasilnya disesuaikan dengan range skala tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan analisis data hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 150 responden maka dapat disimpulkan, tingkat kepuasan pasien terhadap indikator penampilan 71%, unsur empati 72%, unsur kehandalan 70%, unsur ketanggapan 72%, unsur kepastian 74%, sehingga rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Rumah Sakit Umum Daerah Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang pada periode Juli 2018 secara keseluruhan sebesar 72% dengan klasifikasi puas (Kupang, 2018)

Kata Kunci : Kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, apotek rumah sakit, unsur kepuasan, pasien rawat jalan

2.4.4 Ringkasan Sumber Pustaka Keempat

Judul	Analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di rs. pku muhammadiyah yogyakarta periode maret – mei 2009
Nama Penulis	Kharul Ikhsan dan Abdul Zulkarnain
Afiliasi	Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta
Email Penulis	kharuliks@gmail.com abdulzul@gmail.com
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi
Nama Kota-Penerbit	Yogyakarta
Vol, Nomor Issue & Tahun	Vol 7 No 2 tahun 2011
URL	https://jurnal.ugm.ac.id/majalahfarmaseutik/article/view/24053
Tanggal Unggah	2 juli 2020
Sitasi Otomatis	(Ikhsan & Zulkarnain, 2011)

Abstrak

Seiring dengan meningkatnya tuntutan dan harapan konsumen terhadap pelayanan kesehatan, perlu adanya peningkatan pelayanan yang berkualitas oleh pihak penyedia jasa kesehatan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode accidental sampling sebanyak 100 pasien. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan indeks kepuasan konsumen IKK dan uji GAP untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien. Chi square untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan yang signifikan antara karakteristik pasien dengan kepuasan pasien, analisis tersebut menggunakan bantuan program SPSS for windows version 13.0. Hasil uji IKK (tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja) dan uji GAP menunjukkan kinerja yang dilakukan RSU PKU Muhammadiyah bagian instalasi rawat jalan belum memenuhi harapan pasien

atas rumah sakit tersebut, dilihat dari nilai GAP sebesar -0.79 dan dari nilai IKK sebesar 0,95. Dari uji Chi square, memperlihatkan adanya perbedaan signifikansi distribusi kepuasan berdasarkan profil (karakteristik), pasien pada dasarnya tetap ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik.

Kata Kunci : kepuasan, pelayanan farmasi, rawat jalan

2.4.5 Ringkasan Sumber Pustaka Kelima

Judul	Analisa kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit islam ibnu sina pekanbaru
Nama Penulis	Fina Aryani, Husnawati, Septi Muharni, Mutia Liasari, Richa Afrianti
Afiliasi	Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Riau
Email Penulis	aryanifina@gmail.com husnawati@gmail.com septimuh@gmail.com mutialia@gmail.com richaaf@gmail.com
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi
Nama Kota-Penerbit	Pekan baru
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	23 agustus 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. (Aryani et al., 2015) https://www.neliti.com/publications/162328/analisa-kepuasan-pasien-rawat-jalan-terhadap-kualitas-pelayanan-di-instalasi-far

Abstrak

Penelitian tentang Analisa Kepuasan Pasien 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, reability, 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 penelitian ini sebanyak 120 orang responden yang memenuhi kriteria inklusi. Hasil penelitian didapatkan nilai gap terbesar pada aspek reliability yakni -0,85, assurance yakni -

menggunakan program SPSS 17 for windows. Hasil penelitian diperoleh nilai indeks kepuasan secara keseluruhan sebesar terbesar -0,63. Indeks kepuasan pada setiap dimensi yaitu; tangible -0,62; emphaty -0,58; reliability -0,59; responsiveness 0,59; dan assurance -0,70; Hal ini menunjukkan indeks kepuasan bernilai negatif yang berarti pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan

Kata Kunci : kepuasan pasien, kualitas pelayanan, RSUD Liun Kendage Tahuna

2.4.7 Ringkasan Sumber Pustaka Ketujuh

Judul	Mengukur kepuasan pasien rsi siti rahmah padang atas kualitas pelayanan instalasi farmasi dengan metode ipa
Nama Penulis	Deta Aulia, Rahmiati, Gesit Thabrani
Afiliasi	Manajemen, FE, Universitas Negeri Padang, Jl.Prof. Dr. Hamka Kampus Air Tawar Padang
Email Penulis	detaaulia23@yahoo.co.id
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Journal of multidisciplinary research and development
Nama Kota-Penerbit	Padang
Vol, Nomor Issue & Tahun	e-issn 2655-0865, 21 November 2018
URL	http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/pek/article/view/6093
Tanggal Unggah	23 agustus 2020
Sitasi Otomatis	Aulia, D., Rahmiati, R., & Thabrani, G. (2018). Mengukur Kepuasan Pasien RSI Siti Rahmah Padang atas Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Metode IPA. <i>Ranah Research, 1</i> (1), 18–27. (Aulia et al., 2018)

Asbtrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui : (1) Kualitas pelayanan instalasi farmasi yang diberikan oleh RSI Siti Rahmah Padang telah sesuai dengan harapan pasien dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (2) Atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan instalasi farmasi terhadap pasien di RSI Siti Rahmah Padang dengan menggunakan diagram kartesius. Karena harapan dan persepsi pasien terhadap layanan instalasi farmasi tersebut berbeda dengan yang diinginkan. Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah dengan menggunakan metode accidental sampling dengan total sampel berjumlah 100 orang. Teknik analisis data menggunakan metode Importance Performance Analysis dengan menggunakan software Microsoft Excel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Terdapat 1 atribut layanan yang memiliki gap positif yang mampu memenuhi kepuasan konsumen (2) Terdapat 3 atribut layanan yang menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki (3) Faktorfaktor untuk

meningkatkan kualitas layanan farmasi disebabkan oleh faktor manusia, material, dan metode. Dari hasil analisis gap menggunakan IPA dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan instalasi farmasi yang diberikan oleh RSI Siti Rahmah Padang belum sesuai dengan yang diharapkan oleh penggunaannya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Importance Performance Analysis, kepuasan pelanggan, fishbone

2.4.8 Ringkasan Sumber Pustaka Kedelapan

Judul	Analisa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi budi setia langowan kabupaten minahasa
Nama Penulis	Gerald N.P. Tulung, Gayatri Citraningtyas, Imam Jayanto
Afiliasi	Program Studi Farmasi FMIPA UNSRAT Manado
Email Penulis	gerald@gmail.com gayatricitra@gmail.com imamjaya@gmail.com
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal <i>pharmacon</i>
Nama Kota-Penerbit	Manado
Vol, Nomor Issue & Tahun	Volume 8 Nomor 4 November 2019
URL	https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/pharmacon/article/view/29366/0
Tanggal Unggah	23 Agustus 2020
Sitasi Otomatis	Budi, F., Langowan, S., & Minahasa, K. (2019). <i>PHARMACON – PROGRAM STUDI FARMASI, FMIPA, UNIVERSITAS SAM RATULANGI, Volume 8 Nomor 4 November 2019, 8(November), 888–894.</i>

Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan digolongkan baik jika pelayanan kesehatan yang diberikan dapat menimbulkan rasa puas pada setiap pasien yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk yang menjadi target utama dari pelayanan kesehatan tersebut. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Budi Setia Langowan. Penelitian ini merupakan penelitian cross-sectional dengan sampel penelitian ditetapkan menggunakan metode accidental sampling, yaitu teknik pengambilan sampel dengan mengambil sampel secara bebas. Data yang diambil secara prospektif kemudian dianalisis menggunakan metode statistik dengan program analisis SPSS, dengan menggunakan Analisis bivariat untuk melakukan uji hubungan antara variabel bebas yaitu tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan variabel terikat yaitu Mutu Pelayanan Rawat Jalan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty) yang diberikan Rumah Sakit kepada pasien tawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan

nilai Ikj kepuasan pasien rawat jalan berada pada indeks positif dengan nilai 0,07 dengan nilai CSI sebesar 87,74 yang berada pada rentang sangat puas, sehingga menyatakan secara keseluruhan pasien yang menerima pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Budi Setia Langowan sudah merasa sangat puas.

Kata Kunci : Analisa tingkat kepuasan pasien rawat jalan, Budi Setia Langowan

2.4.9 Ringkasan Sumber Pustaka Kesembilan (Skripsi)

Judul	Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit umum daerah doloksanggul
Nama Penulis	Tiurmauli Rolentina Siburian
Pembimbing	Hanafis Sastra Winatra, S.Farm, M.Si, Apt.
Bentuk	Online Repository
Jenis	Tugas akhir skripsi
Nama Kota-Penerbit, tahun	Medan : program studi s1 farmasi fakultas farmasi dan kesehatan institut kesehatan helvetia, 2018
URL	http://repository.helvetia.ac.id/1598/7/TIURMAULI%20ROLENTINA%20SIBURIAN%201601012069.pdf
Tanggal unggah	25 September 2015
Sitasi Otomatis	(Hanafis Sastra Winatra, S.Farm, M.Si, 2017)

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pasien dapat dipenuhi oleh pelayanan yang diberikan Rumah Sakit sehingga perlu diperhatikan secara terus menerus kepuasan dan harapan dari pasien. Hasil survei awal pasien Rawat Jalan di Instalasi Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul terdapat 6 orang pasien yang mengeluh mengenai pelayanan dalam operasional sehari-hari, mengenai waktu tunggu yang lama, kurangnya informasi tentang obat dan keterbatasan obat yang disediakan di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul. Desain penelitian ini menggunakan penelitian survei deskriptif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 3.300 pasien, dan sampelnya 97 pasien dengan menggunakan rumus Slovin. Data yang terkumpul melalui data primer dan sekunder serta menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan bantuan program komputer SPSS. Hasil uji chi square masing-masing variabel diperoleh nilai pvalue tangibel 0,028, realibility 0,008, responsiveness 0,021, assurance 0,015, dan emphaty 0,006 sehingga Ho ditolak Ha diterima, karena lebih kecil dari 0,1 maka dapat dinyatakan ada pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Apotek Rumah Sakit Umum Daerah

Doloksanggul Tahun 2018. Dapat disimpulkan mutu pelayanan kefarmasian sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, jika pelayanan kefarmasian tidak baik maka pasien tidak merasa puas atas pelayanan kefarmasian. Diharapkan mutu pelayanan kefarmasian semakin ditingkatkan agar pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan saat melayani pengambilan resep.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien

2.4.10 Ringkasan Sumber Pustaka Kespuluh

Judul	Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di instalasi farmasi rumah sakit robert wolter mongisidi manado
Nama Penulis	Ni Wayan Mega Juliawati, Gayatri Citraningtyas, Imam Jayanto
Afiliasi	Program Studi Farmasi FMIPA UNSRAT Manado
Email Penulis	niwayanjulia@gmail.com gayaticitra@gmail.com imamjoyo@gmail.com
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal Pharmacon
Nama Kota-Penerbit	Manado
Vol, Nomor Issue & Tahun	Volume 8 Nomor 4 November 2019
URL	https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/pharmacon/article/view/29374/0
Tanggal Unggah	23 Agustus 2020
Sitasi Otomatis	Wayan, N., Juliawati, M., Citraningtyas, G., & Jayanto, I. (2019). N Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado. <i>Pharmacon</i> , 8(4), 99–107. (Wayan et al., 2019) https://doi.org/10.35799/pha.8.2019.25980

Asbtrak

Rumah sakit selaku penyedia jasa dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik seperti fasilitas, waktu tunggu obat, dan konseling untuk mencapai kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pengambilan data secara prospektif. Jumlah sampel sebanyak 383 orang. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian dalam bentuk kuisisioner. Uji validitas dan reliabilitas kuisisioner menggunakan program SPSS. Hasil penelitian diperoleh nilai indeks kepuasan secara keseluruhan sebesar -0,33. Indeks kepuasan pada setiap dimensi berturut-turut antara lain : tangibles -0,10; empathy -0,21; reliability -0,28; responsiveness -0,5; dan assurance -0,56. Kesimpulan menunjukkan pasien peserta BPJS rawat jalan

belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado.

Kata Kunci : Apotek, Apoteker, Standar Pelayanan Kefarmasian.

2.4.11 Ringkasan Sumber Pustaka Kesebelas

Judul	Tingkat kepuasan pasien umum rawat jalan terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi rsud dr. doris sylvanus palangka raya
Nama Penulis	Dewi Sari Mulia
Afiliasi	Dosen Program Studi D-III Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya
Email Penulis	dewisarimulia@gmail.com
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal Artikel Penelitian
Nama Kota-Penerbit	Palangkaraya
Vol, Nomor Issue & Tahun	Volume 2 No. 2 [2017]
URL	https://www.researchgate.net/publication/329242723_Tingkat_Kepuasan_Pasien_Umum_Rawat_Jalan_terhadap_Kualitas_Pelayanan_Instalasi_Farmasi_RSUD_Dr_Doris_Sylvanus_Palangka_Raya
Tanggal Unggah	23 Agustus 2020
Sitasi Otomatis	Yang, H., Di, D., Rumah, S., Di, S., & Tasikmalaya, K. (2016). Jurnal Surya Medika Volume 2 No. 1 [2016]. <i>Jurnal Farmasi</i> , 2(1), 47–52. (Yang et al., 2016)

Asbtrak

Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah langkah terpenting untuk meningkatkan daya saing usaha Indonesia di sektor kesehatan. Pelayanan yang bermutu haruslah berorientasi pada tercapainya kepuasan pelanggan agar dapat tetap eksis di tengah persaingan global. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Instalasi Farmasi RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya yang akan dijadikan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu, efektif dan efisien. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan desain Single Cross Sectional. Kriteria pasien yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien rawat jalan yang menggunakan jasa pelayanan Instalasi Farmasi, dewasa (≥ 17 tahun), tidak terikat kerjasama dengan pemerintah maupun swasta. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 10% dari populasi yaitu berjumlah 30 orang. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance yang berguna untuk mengetahui persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dengan membandingkan

antara harapan pasien dengan kinerja yang dihasilkan oleh Instalasi Farmasi pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa selisih antara harapan dan kinerja bermakna negatif ditandai dengan nilai gap reliability-0,53, responsiveness-0,77, assurance-0,91, empathy-0,57, tangibles-0,76. Hasil pengukuran terhadap data yang diperoleh menunjukkan bahwa selisih antara kinerja dan harapan untuk kelima dimensi pelayanan bermakna negatif yang artinya bahwa kinerja Instalasi Farmasi RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya untuk kelima dimensi pelayanan belum sesuai dengan harapan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Instalasi Farmasi RSUD dr. Doris Sylvanus

2.4.12 Ringkasan Sumber Pustaka Keduabelas

Judul	Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rsud datu beru takengon
Nama Penulis	Amelia Sari1, Defri Aroni, Ismaul Hasanah
Afiliasi	Outpatient satisfaction level OF pharmaceutical instalation in datu beru takengon regional public hospital
Email Penulis	amelia.sari@poltekkesaceh.ac.id
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal dunia Farmasi
Nama Kota-Penerbit	Aceh
Vol, Nomor Issue & Tahun	Volume 4, No.1, Desember 2019
URL	http://ejournal.helvetia.ac.id/index.php/jdf/article/view/4562
Tanggal Unggah	23 Agustus 2020

Asbtrak

Pelayanan Farmasi menjadi salah satu pelayanan penunjang medik terapeutik yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Peran Instalasi Farmasi yang cukup besar sebagai sumber dana rumah sakit, diperlukan untuk melihat kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Farmasi rumah sakit. Tujuan: Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon. Metode: Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan desain kuantitatif. Tingkat kepuasan diukur dengan lima dimensi kualitas jasa pelayanan, dianalisis dengan rumus mean dan persentase. Hasil: Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian menunjukkan kategori puas dengan persentase dimensi tangible adalah 66,3%, dimensi reliability 91,8%, dimensi responsiveness 55,1%, dimensi assurance 64,3%, dimensi empathy 53,1%. Kesimpulan: Tingkat

kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi RSUD datu Beru Katengon masuk dalam kategori puas.(Sari et al., 2019)

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan , Pasien Rawat Jalan, Pelayanan Kefarmasian, RSUD Datu Beru Takengon