

**STUDI KEPUASAN PASIEN JKN TERHADAP PELAYANAN
RESEP DAN PELAYANAN LAIN DI UNIT FARMASI 5 RSUD
KABUPATEN SIDOARJO**



PASKALIA YESNINDA VENTILASARI

2443014014

**PROGRAM STUDI SI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

2018

**LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demikian perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui skripsi karya ilmiah saya, dengan judul: **Studi Kepuasan Pasien JKN Terhadap Pelayanan Resep dan Pelayanan Lain di Unit Farmasi 5 RSUD Kabupaten** untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain yaitu *Digital Library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 2 Agustus 2018



Paskalia Yesninda V.

2443014014

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil tugas akhir ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar yang saya peroleh.

Surabaya, 2 Agustus 2018



Paskalia Yesninda V.

2443014014

**STUDI KEPUASAN PASIEN JKN TERHADAP PELAYANAN
RESEP DAN PELAYANAN LAIN DI UNIT FARMASI 5 RSUD
KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Farmasi Program Studi Strata 1
di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

OLEH:

PASKALIA YESNINDA VENTILASARI

2443014014

Telah disetujui pada tanggal 2 Agustus 2018 dan dinyatakan **LULUS**

Pembimbing I,



Dra. Siti Surdijati, MS., Apt.
NIK.241.14.0807

Pembimbing II,



Elisabeth K.M.Farm.Klin., Apt.
NIK.241.41.0831

Pembimbing III,



Renny N.F.,M.Farm.Klin., Apt.
NIK.120488.1014

Mengetahui,
Ketua Penguji



Lucia Hendriati, S.Si., M.Si., Apt.
NIK.241.97.0282

ABSTRAK

STUDI KEPUASAN PASIEN JKN TENTANG PELAYANAN RESEP DAN PELAYANAN LAIN DI UNIT FARMASI 5 RSUD KABUPATEN SIDOARJO

PASKALIA YESNINDA VENTILASARI
2443014014

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan dan memelihara serta meningkatkan derajat kesehatan. Syarat pokok untuk dapat disebut sebagai suatu pelayanan kesehatan yang baik adalah menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan JKN terhadap pelayanan resep dan pelayanan lain, serta melihat waktu tunggu pengerjaan resep di unit farmasi 5 di RSUD Kabupaten Sidoarjo. Penelitian dilakukan dengan metode *cross-sectional* yaitu mengamati satu kali dengan membagikan kuisioner dan wawancara kepada 90 responden. Penelitian ini dilakukan pada periode 25 Juni 2018- 3 Juli 2018 yang meliputi pengamatan dan pengambilan data. Dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien JKN pada unit farmasi 5 terdapat 5 macam yaitu *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) dan *Tangible* (bukti langsung). Kepuasan pasien pada kelima dimensi pelayanan kefarmasian termasuk kategori cukup puas dan puas dengan persentase tiap dimensi yaitu 61% (*reliability*), 66,3% (*responsiveness*), 80,8% (*assurance*), 81,6% (*emphaty*), dan 79,8% (*tangible*). Dimensi *Reliability* (keandalan) memiliki skor terendah dalam hal kepuasan pasien yaitu sebesar 61%. Berdasarkan waktu tunggu pengerjaan resep di unit farmasi 5 didapatkan data rata-rata kecepatan untuk melayani obat: non-racikan $53,00 \pm 14,48$ menit dan racikan $51,75 \pm 14,29$ menit. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kepuasan pasien tergolong cukup puas dan waktu tunggu pengerjaan resep di unit farmasi 5 belum sesuai Standar Pelayanan Minimum (SPM) Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kata kunci: kepuasan pasien, pasien JKN, unit farmasi 5, pelayanan resep, waktu tunggu

ABSTRACT

A JKN PATIENT'S SATISFACTION STUDY ON PRESCRIPTION SERVICE AND OTHER SERVICES IN THIS PHARMACY UNIT 5 OF RSUD KABUPATEN SIDOARJO

PASKALIA YESNINDA VENTILASARI
2443014014

The hospital is a health service facility used to carry out health efforts and maintain and improve health status. Satisfaction is something that is inseparable from human life. The basic requirement to be called a good health service is to give satisfaction to each patient that matches the level of average satisfaction. The purpose of the experiment was to know illustration of JKN patient's of RSUD Kabupaten Sidoarjo satisfaction on prescription's services and other services with sight waiting time of prescription's fulfillment in the fifth unit of pharmacy. The experiment used cross-sectional method were to observe once by giving and interview 90 respondents. The period of the experiment was on 25th June 2018 until 3rd July 2018 such as observation and take the data. There were 5 dimension which could measure the patient's satisfaction such as Reliability, Responsiveness, Assurance Emphaty and Tangible. Patient satisfaction in the five dimensions of pharmacy services is categorized as quite satisfied and satisfied with the percentage of each dimension, namely 61% (reliability), 66.3% (responsiveness), 80.8% (assurance), 81.6% (emphaty), and 79.8% (tangible). Reliability's dimation had the lowest score in patient's satisfaction in 61%. Based on waiting time of prescription's fulfillment in the fifth unit of pharmacy, the velocity of prescription's fulfillment: non compounding 53.00 ± 14.48 minute and compounding 51.75 ± 14.29 minute. The conclusion of the experiment such as the patient's satisfaction was enough satisfaction and the waiting time of prescription's fulfillment in the fifth unit of pharmacy weren't suitable yet with SPM Ministry of Health Republic of Indonesia.

Keywords: patient's satisfaction, JKN's patient, fifth unit of pharmacy, prescription's services, waiting time.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan bimbingan-Nya sehingga skripsi yang berjudul **Studi Kepuasan Pasien JKN Tentang Pelayanan Resep dan Pelayanan Lain di Unit Farmasi 5 RSUD Kabupaten Sidoarjo** sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Keberhasilan dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Kasih yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya selama penelitian dan penyusunan ini sehingga terselesaikan dengan baik.
2. Drs. Kuncoro Foe, Ph.D., Apt. selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Sumi Wijaya, S.Si., Ph.D., Apt. dan Dr. Lanny Hartanti, S.Si., M.Si. selaku dekan dan ketua prodi S1 di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala.
4. Dra Siti Surdijati, MS., Apt. dan Elisabeth Kasih, M.Farm.Klin., Apt. serta Renny Nurul Faizah, M.Farm.Klin., Apt. selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi semangat dari awal hingga akhir penyelesaian skripsi ini.
5. Lucia Hendriati, S.Si., M.Sc., Apt. dan Ivonne Soeliono, M.Farm.Klin., Apt. selaku tim dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan dan saran untuk penyelesaian skripsi ini.

6. Catherine Caroline, S.Si., M.Si., Apt. selaku penasehat akademik yang telah memberikan bimbingan selama perkuliahan.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan banyak sekali ilmu pengetahuan.
8. Pihak RSUD Kabupaten Sidoarjo yang memberikan kesempatan saya untuk meneliti dan menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Antonius dan Ibu Veronica, Petrus, Maria dan seluruh keluarga tercinta yang memberikan dukungan baik secara moral maupun material sampai dapat terselesaikannya pendidikan strata-1 di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala.
10. Rekan penelitian saya Vrisca Gita Carolin yang telah berjuang bersama dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman Fakultas Farmasi Heny, Annisa, Fitri, Angel, Santi, Jeje, Fani Marceline, Sela serta seluruh angkatan 2014 dan yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini
12. Teman-teman PPM, Jaringan Aktivis (JarVis) *Campus Ministry*, dan Rekat Sakramen Mahakudus khususnya Welly Samudra, Patricia Dinda, Poppy Tumbol, Mitra Putri, Jones dan Mas Veven yang memberikan semangat untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi.
13. Semua sahabat penulis, Keisha, Nimas, Sherlynda, Fr. Satya, Florentina, Brigitta yang selalu menginspirasi, menyemangati penulis, dan tetap kompak.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan guna penyempurnaan skripsi ini. Semoga apa yang telah disusun dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat, rumah sakit dan khususnya bagi perkembangan ilmu kefarmasian.

Surabaya, 2 Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Hipotesis Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian JKN	7
2.2 Rumah Sakit	8
2.3 Klasifikasi Rumah Sakit	9
2.4 Instalasi Farmasi	10
2.5 Pengertian Resep	14
2.6 Pasien	14
2.7 Kepuasan Pasien.....	14
2.8 Waktu Tunggu dan Kepuasan	20
2.9 Kerangka Teori.....	21
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	22

	Halaman
3.2 Populasi dan Sampel	22
3.3 Instrumen Penelitian	23
3.4 Metode Penelitian	24
3.5 Tahap Penelitian	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data	29
3.7 Analisis Data	29
 BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	32
4.2 Pembahasan	47
 BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	54
5.2. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Indikator dan Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit	21
3.1 Pertanyaan Kuisisioner.....	27
3.2 Penilaian Kuisisioner	31
3.3 Interpretasi Hasil	31
4.1 Hasil Uji Validitas Kuisisioner	33
4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner	33
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	35
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	36
4.7 Kategori Tingkat Kepuasan Pasien	38
4.8 Distribusi Jawaban dan perhitungan Skor Tingkat Kinerja(Kenyataan) Dimensi <i>Reliability</i>	39
4.9 Distribusi Jawaban dan Perhitungan Skor Tingkat Kinerja (Kenyataan) Dimensi <i>Responsiveness</i>	40
4.10 Distribusi Jawaban dan Perhitungan Skor Tingkat Kinerja (Kenyataan) Dimensi <i>Assurance</i>	41
4.11 Distribusi Jawaban dan Perhitungan Skor Tingkat Kinerja (Kenyataan) Dimensi <i>Emphaty</i>	42
4.12 Distribusi Jawaban dan Perhitungan Skor Tingkat Kinerja (Kenyataan) Dimensi <i>Tangible</i>	44
4.13 Deskriptif Presentase Jumlah Sampel Berdasarkan Jenis Resep	44
4.14 Deskripsi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi (dalam menit)	45
4.15 Deskripsi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan (dalam menit).....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Teori.....	21
3.1 Skema Tahap Penelitian	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
A. Nota Dinas	58
B. Persetujuan Etik	59
C. Informed Consent Responden	60
D. Kuisisioner Responden	61
E. Data Demografi.....	62
F. Perhitungan Skor Kepuasan.....	65