

**KARYA TULIS ILMIAH**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI DEPO RAWAT JALAN INSTALASI FARMASI  
RUMAH SAKIT dr. DORIS SYLVANUS  
PERIODE APRIL – JUNI 2024**



**JESICA AMANDA  
21.71.024321**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA  
PALANGKA RAYA  
2024**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI DEPO RAWAT JALAN INSTALASI FARMASI  
RUMAH SAKIT dr. DORIS SYLVANUS  
PERIODE APRIL – JUNI 2024**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Ahli Madya Farmasi



**JESICA AMANDA  
21.71.024321**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA  
PALANGKA RAYA  
2024**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### Kedua Orang Tua

Terima kasih kepada Ibu dan Ayah yang telah membesarkanku, yang selalu ada disaat suka maupun duka dan memberikan dukungan disetiap langkah. Terimakasih sudah memberikan dukungan serta do'a yang tiada tara untuk anakmu ini.

### Dosen Pembimbing

Terima kasih kepada Dosen Pembimbing Akademik ibu Husna Fauzia, M.S.Farm, Dosen pembimbing tugas akhir ibu Apt. Dewi Sari Mulia, M.Si dan Ibu Apt. Halida Suryadini, M.Farm sudah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat, nasehat dan saran, serta dukungan yang tiada hentinya.

### Pembimbing Di Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya

Terima kasih kepada Pembimbing saya di rumah sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya ibu Apt. Sri Hartati, S.Si yang sudah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat, nasehat dan saran selama saya mengambil data dirumah sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Kalimantan Tengah.

### Sahabat

Terima kasih kepada Yuliana dan Yustia yang selalu menemani dan membantu disaat apapun dan selalu memberikan semangat di setiap hariku hingga saat ini.

### Teman-teman Seperjuangan *Pharmacy* 2021

"Proses memang tidak cepat, tapi rencana Allah pasti tepat. Terima kasih sudah mau berjuang bersama-sama hingga saat ini dan memberikan pengalaman yang sangat berkesan.

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI DEPO RAWAT JALAN  
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT dr. DORIS SYLVANUS  
PERIODE APRIL – JUNI 2024**

**JESICA AMANDA**

**21.71.024321**

Disetujui oleh pembimbing untuk mengajukan ujian sidang Karya Tulis Ilmiah  
pada Program Studi DIII Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

Palangka Raya, 19 Juni 2024

Pembimbing Utama,



Dewi Sari Mulia, S.Farm., M.Si., Apt  
NIDN.2309198702

Pembimbing Pendamping,



Halida Suryadini, M.Farm., Apt  
NIDN.0701048903

# HALAMAN PENGESAHAN

## KARYA TULIS ILMIAH

### TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI DEPO RAWAT JALAN INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT dr. DORIS SYLVANUS PERIODE APRIL – JUNI 2024

JESICA AMANDA

21.71.024321

Untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi  
Program Studi DIII Farmasi

Palangka Raya, 19 Juni 2024

Pembimbing Utama



Apt. Dewi Sari Mulia, S.Farm  
NIDN. 2309198702

Pembimbing Pendamping



Apt. Halida Suryadini, M.Farm  
NIDN. 0701048903

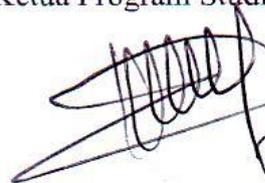
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



Apt. Nurul Chusna, M.Sc  
NIK. 15.0601.014

Ketua Program Studi DIII Farmasi



Apt. Evi Mulyani, M.Farm  
NIK. 10.0601.1.24

**HALAMAN PENGUJIAN**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI DEPO RAWAT JALAN  
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT dr. DORIS SYLVANUS  
PERIODE APRIL – JUNI 2024**

**JESICA AMANDA**

**21.71.024321**

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Program Studi DIII Farmasi  
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

Palangka Raya, 19 Juni 2024

**TIM PENGUJI**

Penguji Utama: Apt. Rezqi Handayani, S.Farm., M.P.H

Anggota : Apt. Dewi Sari Mulia, S.Farm., M.Si

Apt. Halida Suryadini, M.Farm

()

()

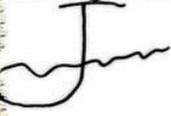
()

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Palangka Raya, 19 Juni 2024

  
Jesica Amanda

21.71.024321

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh,*

Puji syukur kami sampaikan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas petunjuk, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Depo Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Periode April – Juni 2024" dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Dalam hal ini, penulis menyadari bahwa dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan, baik dari segi penulisan, tata bahasa, susunan kalimat maupun isi. Oleh sebab itu saya dengan rendah hati sangat terbuka untuk menerima kritik serta saran yang membangun untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Yusuf, S.Sos., M.A.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
2. Ibu apt. Nurul Chusna, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
3. Ibu apt. Evi Mulyani, M.Farm selaku ketua Program Studi D-III Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
4. Ibu Husna Fauzia, M.S.Farm sebagai dosen pembimbing akademik yang telah membimbing penulis selama penulis menempuh pendidikan DIII Farmasi di Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
5. Ibu apt. Dewi Sari Mulia, S.Farm dan ibu apt. Halida Suryadini, M.Farm sebagai pembimbing karya tulis ilmiah pembimbing utama dan pembimbing pendamping, yang telah mengarahkan dan memberikan masukan bagi penulis selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Bapak/Ibu Dosen serta seluruh staf pegawai Program Studi D-III Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.

7. Keluarga besar khususnya kepada ayah, ibu serta saudara-saudara dan orang terdekat saya serta sahabat saya yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat dan perhatian yang besar sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Teman-teman seperjuangan di D-III Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya angkatan 2021 atas semua kerja sama dan kebersamaan selama ini.
9. Dan semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari, sebagai seorang mahasiswa yang pengetahuannya belum seberapa dan masih perlu banyak belajar. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang positif untuk perbaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

*Wasalamu'alaikum wr.wb*

Palangka Raya, Juni 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGUJIAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Pengertian Pasien .....	6
2.2 Kepuasan Pasien.....	6
2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien .....	6
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	7
2.3 Prinsip Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	7
2.4 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	8
2.5 Pengertian Kuesioner Dan Klasifikasi Kepuasan Pasien .....	10
2.6 Rumah Sakit .....	11
2.6.1 Pengertian Rumah Sakit .....	11
2.7 Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit Secara Umum .....	12
2.8 Klasifikasi Rumah Sakit.....	13

2.9	Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	15
2.10	Sejarah Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya .....	16
2.11	Visi, Misi, Falsafah, Motto dan Tujuan Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya .....	16
2.12	Logo Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya.....	17
2.13	Direktur - Direktur Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya.	18
2.14	Status Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya.....	19
2.15	Tugas dan Fungsi Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya...	19
2.16	Akreditasi Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya.....	20
2.17	Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya.....	20
	2.17.1 Rawat Jalan II Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus .....	21
2.18	Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit.....	22
2.19	Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit.....	23
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>		<b>25</b>
3.1	Jenis dan Metode Penelitian.....	25
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian .....	25
3.3	Populasi dan Sampel .....	25
	3.3.1 Populasi.....	25
	3.3.2 Sampel .....	25
	3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	26
3.4	Definisi Operasional.....	26
3.5	Pengolahan Dan Analisa Data.....	28
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>31</b>
4.1	Data Kuesioner Kepuasan Pasien.....	31
	4.1.1 Pembahasan Hasil IKM dan NRR .....	34
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>36</b>
5.1	Kesimpulan.....	36
5.2	Saran.....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>37</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>41</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1	Jumlah Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	31
Tabel 2	Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur.....	32
Tabel 3	Hasil Perhitungan IKM Unit Pelayanan .....	33

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian .....	41
Lampiran 2	Balasan Surat Izin Penelitian .....	42
Lampiran 3	Jadwal Bimbingan Penelitian Dan Pengambilan Data.....	43
Lampiran 4	Contoh Lembar Kuesioner Responden .....	44
Lampiran 5	Lembar kuesioner responden Bulan April .....	45
Lampiran 6	Lembar kuesioner responden Bulan Mei .....	46
Lampiran 7	Lembar kuesioner responden Bulan Juni .....	47
Lampiran 8	Depo Farmasi Rawat Jalan Lantai 2 Rumah Sakit.....	48
Lampiran 9	Ruang tunggu pasien Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus .....	49
Lampiran 10	Pengambilan Data Bulan April .....	50
Lampiran 11	Pengambilan Data Bulan Mei .....	50
Lampiran 12	Pengambilan Data Bulan Juni .....	50
Lampiran 13	Tabel Nilai Depo Farmasi Rawat Jalan.....	51
Lampiran 14	Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat .....	53

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI DEPO RAWAT JALAN  
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT dr. DORIS SYLVANUS  
PERIODE APRIL – JUNI 2024**

**JESICA AMANDA**

**21.71.024321**

Program Studi DIII Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

**ABSTRAK**

Kepuasan pasien merupakan penilaian dari seseorang antara kinerja pelayanan yang dirasakan dan diharapkan. Kualitas pelayanan kefarmasian di rumah sakit mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian dalam pelayanan obat kepada pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan kepada pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Depo Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus dengan berdasarkan IKM Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut. Rancangan penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *random sampling* dengan jumlah responden 98 orang dengan cara mewawancarai menggunakan kuisisioner yang berisi berupa 9 pertanyaan yang sudah divalidasi. Kepuasan pelayanan kefarmasian diukur dengan menggunakan skala likert. Hasil penelitian berdasarkan perhitungan didapatkan nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) 78,26 maka dikategorikan B (Baik) pelayanan kefarmasian di Depo Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Kalimantan Tengah.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Unsur Survei Kepuasan Masyarakat, Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus.

**LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACY SERVICES  
AT THE OUT PATIENT DEPO ON THE PHARMACY  
INSTALATION HOSPITAL dr. DORIS SYLVANUS  
PERIOD APRIL – JUNE 2024**

**JESICA AMANDA**

**21.71.024321**

Pharmacy DIII Study Program, Faculty of Health Sciences  
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

**ABSTRACT**

Patient satisfaction is a person's assessment of perceived and expected service performance. The quality of pharmaceutical services in hospitals influences the level of patient satisfaction with the services provided by pharmaceutical staff in providing drug services to patients. Quality health services are health services that are able to provide satisfaction to patients. The aim of this research is to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Outpatient Pharmacy Installation Depo at dr. Doris Sylvanus based on IKM Public Service Organizers, including Survey Methods, Survey Implementation and Techniques, Steps in Preparing Community Satisfaction Surveys, Data Processing Steps, Monitoring, Evaluation and Reporting Mechanisms for Community Satisfaction Survey Index Assessment Results, Analysis of Survey Results and Follow-up Plans. The design of this research is descriptive methods with a quantitative approach. The technique used in sampling was *random sampling* with a total of 98 respondents. by interviewing using a questionnaire containing 9 validated questions. Satisfaction with pharmaceutical services is measured using a Likert scale. The results of the research based on calculations showed that the IKM (Community Satisfaction Index) value was 78.26, so it was categorized as B (Good) for pharmaceutical services at the Outpatient Pharmacy Installation Depo at dr. Hospital. Doris Sylvanus Palangka Raya, Central Kalimantan.

**Keywords:** Level of Satisfaction, Pharmaceutical Services, Elements of a Community Satisfaction Survey, Hospital dr. Doris Sylvanus.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit, Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. 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.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2016 Instalasi Farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit. Setiap Instalasi Farmasi Rumah Sakit memiliki Apoteker penanggung jawab yang bertugas mengatur persediaan obat, Alat Kesehatan, Bahan Medis Habis Pakai serta bertugas dalam pelayanan kefarmasian. Kegiatan pada instalasi terdiri dari pelayanan Farmasi yang meliputi perencanaan, pengadaan, penyimpanan perbekalan Farmasi, dispensing obat, pengendalian pengendalian mutu, pengendalian pengendalian distribusi distribusi pelayanan, pelayanan, serta pelayanan pelayanan klinis yang merupakan program Rumah Sakit secara keseluruhan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit. Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat dimana setiap individu merasakan sakit sehingga otomatis akan membutuhkan pelayanan kesehatan untuk menyembuhkan sakitnya.

Berdasarkan Peraturan Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 tahun 2014 dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kefarmasian maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit dengan salah satu tujuannya untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Novaryatiin *et al.*, 2018).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal di Rumah Sakit. Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal dan juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini ada sembilan yaitu persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana.

Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu unsur penilaian untuk menilai kualitas jasa pelayanan. Sembilan unsur penilaian tersebut meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana (Mulyani, 2017).

Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus merupakan salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang didalamnya terdapat beberapa unsur penunjang, yaitu tenaga medis, paramedis, obat-obatan, dan para karyawan sebagai pengelola Rumah Sakit. Pembangunan dan penyelenggaraan Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus merupakan salah satu wujud dan bentuk tanggung jawab untuk turut serta dalam tugas meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal serta menjadikan Rumah Sakit pendidikan unggulan di Kalimantan. Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana, dan peralatan menurut Permenkes RI Nomor 72 Tahun 2016 salah satu bentuk pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit adalah pengkajian dan pelayanan resep dan berdasarkan Permenkes RI Nomor 72 Tahun 2016 layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor untuk mengevaluasi kepuasan pasien. Pelayanan kefarmasian meliputi sarana prasarana instalasi farmasi, komunikasi informasi dan edukasi (KIE), kecepatan pelayanan obat, serta keramahan petugas instalasi farmasi.

Berkaitan dengan latar belakang diatas maka penelitian ini diarahkan sebagai langkah untuk mengawal mutu pelayanan kesehatan sehingga tertarik melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Depo Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus. Penelitian ini menggunakan 9 unsur penilaian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, 9 unsur penilaian tersebut meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan pelayanan kefarmasian di Depo Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus.

## **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini memiliki beberapa pembatasan masalah antara lain:

1. Tingkat kepuasan yang diteliti pada kepuasan pasien terhadap 9 unsur penilaian yaitu berdasarkan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut dari Depo Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus.
2. Sampel penelitian yaitu pada pasien rawat jalan umum, JKN/BPJS, perusahaan/pihak ke tiga dan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) berdasarkan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di dari Depo Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Kalimantan Tengah dimana hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan Kefarmasian terhadap pasien Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Kalimantan Tengah.
2. Bagi masyarakat penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi untuk mengetahui mutu pelayan kefarmasian pasien di Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Kalimantan Tengah.
3. Bagi peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang tenaga teknis kefarmasian dalam melakukan tugas/profesi untuk memberikan pelayanan yang cepat, tanggap dan berkualitas.
4. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dan bahan tambahan informasi yang bermanfaat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Pasien**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 4 tahun 2018 pasien adalah seseorang yang menerima perawatan medis, kata pasien dari bahasa Indonesia analog dengan kata *patient* dari bahasa Inggris, *patient* diturunkan dari bahasa Latin yaitu *patiens* yang memiliki kesamaan arti dengan kata kerja *pati* yang artinya "menderita", orang sakit (yang dirawat dokter), penderita (sakit) dan juga setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit.

#### **2.2 Kepuasan Pasien**

##### **2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien memakai jasa pelayanan kesehatan dikaitkan dengan penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien. Hal ini dipahami bahwa ukuran-ukuran pelayanan kesehatan yang bermutu lebih bersifat luas, karena didalamnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien (Pohan, 2007).

Kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan/keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan. Faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi kunjungan pasien ke Rumah Sakit tersebut. Pelayanan yang buruk akan membuat pasien menjadi merasa kecewa dan akan menciptakan persepsi masyarakat tentang citra Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang tidak bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik. Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang di konsumsi dapat di terima dan di nikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Ingga, 2018).

### **2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013), adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain:

1. **Karakteristik Pasien**

Karakteristik pasien merupakan faktor penentu tingkat pasien atau konsumen oleh karakteristik dari pasien tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang yang satu dengan orang yang lain dan karakteristik pasien tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain lain.

2. **Sarana Fisik**

Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi. Jaminan Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat.

3. **Kepedulian**

Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi, dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

4. **Kehandalan**

Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan.

### **2.3 Prinsip Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

#### **2.4 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 menyatakan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka.

Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017.

Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan 9 unsur penilaian kepuasan masyarakat, sebagai berikut:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk.

Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa

yang diminta masyarakat dari pelayanan itu sendiri (Kurniati, 2013).

Kepuasan pasien dipengaruhi atas dua aspek yakni aspek pelanggan dan aspek pelayanan kesehatan. Aspek pelanggan dipengaruhi oleh umur, jenis kelamin, pendidikan, dan lain-lain. Sedangkan aspek pelayanan kesehatan terdiri dari dua faktor, yaitu aspek medis, seperti tersedianya peralatan yang memadai dan aspek non medis yang mencakup layanan petugas kesehatan, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, serta biaya yang murah (Yuniar, 2016).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan kepuasan pasien atau pengguna layanan kesehatan berkaitan erat dengan hasil pelayanan kesehatan baik secara medis maupun non medis, misalnya kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman informasi medis dan kelangsungan keperawatan. Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dalam suatu rumah sakit dirasakan telah sesuai dengan harapan pasien. Sehingga kepuasan pasien akan memberikan keuntungan dan dampak yang sangat penting bagi manajemen rumah sakit seperti munculnya sebuah loyalitas pada pasien sehingga pasien akan datang kembali memanfaatkan jasa rumah sakit tersebut. Sebaliknya, bila suatu rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien tidak akan puas. Ketidakpuasan terhadap pelayanan akan berdampak terhadap jumlah kunjungan di rumah sakit. Kepuasan pengunjung yang belum tercapai, seharusnya menjadi fokus penting bagi manajemen rumah sakit untuk mengambil kebijakan dalam rangka memperbaiki mutu pelayanan rumah sakit (Oswita, 2016).

## **2.5 Pengertian Kuesioner Dan Klasifikasi Kepuasan Pasien**

Menurut Sugiyono (2013), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab dan terdapat 2 jenis kuesioner yaitu:

1. Angket terbuka yaitu angket yang disajikan dalam bentuk sederhana sehingga responden dapat memberikan isian sesuai dengan kehendak dan keadaannya.
2. Angket tertutup yaitu angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang

sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda checklist.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dapat diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan sebagai berikut:

1. Tidak puas, diartikan sebagai ukuran Subjektif hasil penilaian perasaan pasien rendah, menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terpenuhi.
2. Kurang puas, diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan klien/pasien yang rendah, yang menggambarkan pelayanan kesehatan
3. tidak sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (untuk sarana), agak lambat (untuk proses administrasi) atau tidak ramah, yang seluruhnya hal ini menggambarkan tingkat kualitas rendah.
4. Puas, diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan klien/pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan yang tidak sepenuhnya atau sebagian sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (untuk sarana), agak kurang cepat (proses administrasi), atau agak kurang ramah, yang seluruhnya hal ini menggambarkan tingkat kualitas yang klasifikasi sedang.
5. Sangat puas, diartikan sebagai ukuran subjektif dari hasil penelitian perasaan klien/pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan klien, seperti sangat bersih (untuk prasarana), sangat ramah atau sangat cepat (untuk proses administrasi), yang seluruhnya hal ini menggambarkan tingkat kualitas yang sangat tinggi.

## **2.6 Rumah Sakit**

### **2.6.1 Pengertian Rumah Sakit**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 mendefinisikan Rumah Sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan Kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan

pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif. Rumah Sakit termasuk ke dalam fasilitas pelayanan kesehatan tingkat lanjut. Fasilitas pelayanan kesehatan tingkat lanjut menyelenggarakan pelayanan kesehatan lanjutan yang meliputi pelayanan spesialisik dan/atau pelayanan subspecialistik.

Dalam rangka peningkatan mutu dan jangkauan pelayanan Rumah Sakit serta pengaturan hak dan kewajiban masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan, perlu mengatur Rumah Sakit dengan Undang-Undang. Pengaturan penyelenggaraan Rumah Sakit bertujuan:

1. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan;
2. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan Rumah Sakit dan sumber daya manusia di Rumah Sakit
3. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan Rumah Sakit;
4. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia Rumah Sakit, dan Rumah Sakit.

## **2.7 Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit Secara Umum**

Tugas rumah sakit berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara terpadu dengan peningkatan dan pelaksanaan upaya rujukan, rumah sakit juga mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna.

Menurut Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009, Rumah Sakit juga memiliki fungsi untuk menjalankan tugas yaitu:

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
2. 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.

3. Pemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan dan penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Untuk menyelenggarakan fungsinya, maka rumah sakit 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 umum dan keuangan.

## **2.8 Klasifikasi Rumah Sakit**

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2021 mengklasifikasikan Rumah Sakit berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, Rumah Sakit dikategorikan dalam Rumah Sakit umum dan Rumah Sakit khusus. Rumah Sakit umum dan Rumah Sakit khusus sebagaimana ditetapkan klasifikasinya oleh pemerintah berdasarkan kemampuan pelayanan, fasilitas kesehatan, sarana penunjang, dan sumber daya manusia. Jenis pelayanan sebagaimana dimaksud adalah meliputi pelayanan pada Rumah Sakit umum dan Rumah Sakit khusus yang dipenuhi berdasarkan ketersediaan sumber daya manusia, bangunan, sarana, dan peralatan. Berdasarkan kemampuan dan fasilitas yang diberikan, Rumah Sakit dibagi dalam empat klasifikasi kelas yaitu:

### **1. Rumah Sakit Kelas A**

Merupakan Rumah Sakit yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik yang bersifat spesialisik dan subspecialistik luas. Kapasitas tempat tidur lebih dari 1.000 buah dan merupakan Rumah Sakit rujukan tertinggi.

2. Rumah Sakit Kelas B

- a. Rumah Sakit kelas BI (Non Pendidikan) merupakan Rumah Sakit yang mempunyai fasilitas dan kemampuan medis spesialistik sekurang-kurangnya 11 spesialistik dan subspecialistik terbatas. Kapasitas tempat tidur antara 300-500 buah. Rumah Sakit Non Pendidikan tidak memiliki program pelatihan residen dan tidak memiliki afiliasi dengan Universitas.
- b. Rumah Sakit kelas B II (Pendidikan) merupakan Rumah Sakit yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medis spesialistik sekurang-kurangnya 11 spesialistik dan subspecialistik luas. Kapasitas tempat tidur antara 500-1.000 buah. Rumah Sakit Pendidikan memiliki program pelatihan residen dan berafiliasi dengan Universitas melaksanakan program pelatihan, residensi dalam medik, bedah pediatrik dan sebagainya.

3. Rumah Sakit kelas C

Merupakan Rumah Sakit yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medis spesialis sekurang-kurangnya 4 dasar lengkap, yaitu terdiri dari pelayanan penyakit dalam, kebidanan dan kandungan, bedah dan kesehatan anak. mempunyai kapasitas tempat tidur antara 100-300 buah.

4. Rumah Sakit Kelas D

Merupakan Rumah Sakit yang mempunyai fasilitas dan kemampuan sekurang-kurangnya pelayanan medis dasar. mempunyai kapasitas tempat tidur kurang lebih 100 buah. Berdasarkan jenis pelayanan, Rumah Sakit dibagi menjadi dua klasifikasi yaitu:

a. Rumah Sakit Umum

Memberikan Pelayanan pada berbagai penderita dengan berbagai jenis penyakit, memberikan pelayanan diagnosis dan terapi untuk berbagai kondisi medik seperti penyakit dalam, bedah, pediatric, psikiatri, ibu hamil dan sebagainya.

#### b. Rumah Sakit Khusus

Memberikan pelayanan diagnosis dan pengobatan kepada penderita dengan kondisi medik tertentu baik bedah maupun non bedah. Rumah Sakit umum dengan klasifikasi kelas A, kelas B, kelas C, dan kelas D memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.

Fasilitas kesehatan dan sarana penunjang pada Rumah Sakit untuk setiap kelas Rumah Sakit disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Bangunan dan prasarana pada Rumah Sakit umum dengan klasifikasi kelas A, kelas B, kelas C, dan kelas D dan Rumah Sakit khusus dengan klasifikasi kelas A, kelas B, dan kelas C harus memenuhi aspek keandalan teknis bangunan gedung dan konstruksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain memenuhi aspek keandalan teknis bangunan gedung dan konstruksi, bangunan dan prasarana juga harus memenuhi persyaratan teknis bangunan Rumah Sakit sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **2.9 Instalasi Farmasi Rumah Sakit**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 menyebutkan Instalasi Farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit. 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. Dalam pelayanan kefarmasian dibutuhkan standar untuk menjadi pedoman atau tolak ukur untuk melaksanakannya. Pengertian standar pelayanan kefarmasian sendiri adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Pengaturan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit bertujuan untuk:

1. Meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian;
2. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan
3. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*).

## **2.10 Sejarah Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya**

Perkembangan Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus dimulai pada tahun 1959 dengan adanya kegiatan klinik bernama Dr Doris Sylvanus sendiri diambil nama seorang dokter pertama Asli Kalimantan Tengah. Pada tahun 1960 klinik pindah ke Jl. Suprpto (rumah mantan Kepala Dinas Kesehatan Propinsi Kalimantan Tengah) dan pada tahun 1961 pindah lagi di Jl Bahutai Dereh (sekarang Jl. dr. Sutomo Nomor 9) dan berubah menjadi rumah sakit kecil berkapasitas 16 tempat tidur yang dilengkapi dengan peralatan kesehatan beserta laboratorium.

Sampai dengan tahun 2014 Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus sudah menjadi Rumah Sakit Pendidikan sesuai dengan SK Menteri Kesehatan RI Nomor HK 02.03/1/0115/2014 Tentang penetapan Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus sebagai Rumah Sakit Pendidikan. Pada tahun 2015 Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus sudah memiliki 306 tempat tidur. Sedangkan sampai dengan bulan Desember 2017 jumlah tempat tidur di Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus berjumlah 357 tempat tidur.

Pada Agustus 2023 Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus sudah memiliki 360 tempat tidur dan extra bed sejumlah 48 tempat tidur. Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus sekarang beralamat di Jalan Tambun Bungai, Pahandut, Palangkaraya. Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus saat ini mampu memberikan pelayanan medis oleh dokter umum, spesialis, dan sub spesialis, serta ditunjang dengan fasilitas medis yang memadai, bahkan diproyeksikan menjadi Rumah Sakit rujukan untuk Kalimantan Tengah.

## **2.11 Visi, Misi, Falsafah, Motto dan Tujuan Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya**

### **a. Visi**

Visi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya adalah "Menjadi rumah sakit pendidikan unggulan di Kalimantan".

### **b. Misi**

- a. Meningkatkan pelayanan yang bermutu prima dan berbasis Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Kedokteran (IPTEKDOK).

- b. Meningkatkan Sumber Daya Manusia yang profesional dan berkomitmen tinggi
  - c. Meningkatkan prasarana dan sarana yang modern.
  - d. Meningkatkan manajemen yang efektif dan efisien.
  - e. Meningkatkan kualitas pendidikan dan penelitian di bidang kedokteran dan kesehatan.
- c. Falsafah
- Pelanggan atau pengunjung Rumah Sakit adalah insan sosial karena itu hak dan ketentramannya harus dijamin dengan cara pelayanan yang bermutu dan santun.
- d. Motto
- Bajenta Bajorah yang artinya memberikan pelayanan dan pertolongan kepada semua orang dengan ramah tamah, tulus hati dan kasih sayang.
- e. Tujuan
- Menjadi Rumah Sakit pendidikan unggulan di Kalimantan dalam pelayanan medis khususnya bidang Kebidanan dan Kandungan serta dalam bidang *service excellence*.

### 2.12 Logo Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya



Logo RSUD dr. Doris Sylvanus memiliki arti, sebagai berikut:

1. Warna Merah : Menjadi simbol kasih sayang, kegembiraan, keberanian, kekuatan, dan semangat tinggi.
2. Warna Hijau : Melambangkan hidup, kemakmuran, kekayaan, kesehatan dan harapan masa yang depan baik.
3. Motif Ukiran Pakis Khas Dayak : Memiliki makna keabadian hidup.

4. Simbol Infinity (x) Pada huruf "S" : Memiliki arti tidak terbatas.
5. Huruf "S" : Merupakan singkatan dari Sylvanus.
6. Huruf "d" : Merupakan singkatan Doris.
7. Bentuk Talawang (perisai khas Suku Dayak) : Memiliki makna pelindung/ melindungi.

Secara umum desain Logo RSUD dr. Doris Sylvanus berbentuk Talawang (perisai khas Suku Dayak) yang dibagi menjadi dua bagian yaitu bagian pertama grafis warna merah berupa ukiran motif kelakai/pakis khas Dayak yang membentuk huruf "d", pada bagian kiri atas terdapat tanda "+" yang merupakan lambang kesehatan dengan bagian tengahnya diberi grafis gelombang "" yang bermakna kekayaan alam berupa Daerah Aliran Sungai (DAS) di Kalimantan Tengah. Pada bagian kedua, grafis ukiran motif kelakai/pakis warna hijau yang membentuk huruf "s". Huruf "d" dan "s" merupakan singkatan dari dr. Doris Sylvanus. Apabila logo tersebut diputar 90 derajat (berlawanan arah jarum jam) pada huruf akan membentuk lambang infinity "oo" yang memiliki arti tidak terbatas atau tanpa batas.

### 2.13 Direktur - Direktur Rumah Sakit dr.Doris Sylvanus Palangka Raya

No.	NAMA	PERIODE
1.	dr. Leo Boe Sio	1961 s/d 1963
2.	dr. Awt Tamsil	1963 s/d 1967
3.	dr. John Misto Sangkai dr. Suhardi dr. Efek Alamsyah dr. Irum Sawung	1967 s/d 1973
4.	drg. Oetoyo Sutopo, SKM (care taker)	November 1973 s/d 26 Oktober 1974
5.	dr. Arnold Singarimbun	26 Oktober 1974 s/d 29 Juli 1987
6.	dr. Tahirul Wathan, M. Se	29 Juli 1987 s/d 25 Mei 1992
7.	dr. Achmad Syukri Pasaribu, M. Sc	25 Mei 1992 s/d 13 Juni 1998
8.	dr. Hendri Zafirul	27 Agustus 1998 s/d 1 Mei 2001

9.	dr. Arnold Singarimbun, MPH	1 Mei 2001 s/d 1 Oktober 2003
10.	dr. Don FB Leiden, Sp. OG, MMR	1 Oktober 2003 s/d 12 Juli 2008
11.	dr. Suprastija Budi	12 Juli 2008 s/d 2 September 2013
12.	dr. ADM Tangkudung, M. Kes	2 September 2013 s/d 19 November 2018
13.	drg. Yayu Indriaty, Sp. KGA.	19 November 2018 s/d 27 Januari 2023
14.	Plt. Ady Fraditha, S. Kep., Ners	27 Januari 2023 s/d sekarang

#### **2.14 Status Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya**

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Doris Sylvanus saat ini menjadi Rumah Sakit pertama yang ada di Bumi Tambun Bungai Kalimantan Tengah yang menyanggah status sebagai Rumah Sakit kelas B pendidikan.

Organisasi yang ada di Rumah Sakit meliputi unsur pimpinan, pelaksanaan tugas pokok, dan unsur penunjang pelaksanaan tugas pokok Rumah Sakit dipimpin oleh seorang direktur dengan dibantu oleh 3 (tiga) orang wakil direktur, yaitu wakil direktur pelayanan medik dan keperawatan, wakil direktur pendidikan dan pengembangan Rumah Sakit, serta wakil direktur pelayanan umum dan keuangan.

#### **2.15 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya**

Secara umum tugas dari Rumah Sakit adalah melaksanakan pelayanan kesehatan dengan mengutamakan kegiatan penyembuhan dan pemulihan keadaan cacat badan dan jiwa yang dilaksanakan secara terpadu dengan upaya promotif pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan. Menurut Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 9 Tahun 2021, Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Melaksanakan pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan tidak mengesampingkan upaya promotif dan pencegahan; dan

2. Sebagai jejaring institusi pendidikan dan wahana pembelajaran klinik untuk memenuhi modul pendidikan dalam rangka mencapai kompetensi berdasarkan standar pendidikan setiap profesi pendidikan.

Untuk melaksanakan tugas di atas tersebut, RSUD dr. Doris Sylvanus menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan pelayanan medis;
2. Penyelenggaraan pelayanan keperawatan;
3. Penyelenggaraan kefarmasian dan sarana kesehatan;
4. Penyelenggaraan pelayanan rujukan;
5. Penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengembangan sumber Daya Manusia (SDM).

#### **2.16 Akreditasi Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya**

Berdasarkan pendirian dan penyelenggaraanya Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya merupakan rumah sakit yang didirikan dan diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah.

Berdasarkan bentuknya Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya merupakan rumah sakit menetap Rumah sakit menetap adalah rumah sakit yang didirikan secara permanen untuk jangka waktu lama untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus adalah Rumah Sakit Negeri yang memiliki Tipe B Pendidikan dan memiliki Akreditasi Paripurna (Bintang 5). Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus adalah Rumah Sakit Tipe B Pendidikan yang ada di Kalimantan Tengah dan menjadi Rumah Sakit rujukan regional Kalimantan Tengah.

#### **2.17 Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya**

Rawat jalan adalah suatu bentuk pelayanan medis dimana pasien di rawat di Rumah Sakit untuk tujuan observasi, diagnosis, pengobatan rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. Instalasi rawat jalan adalah unit kerja di Rumah Sakit yang melayani pasien berobat jalan tidak lebih dari 24 jam pelayanan. Rawat jalan merupakan pelayanan

medis yang berhubungan dengan Poliklinik Umum, Poliklinik Spesialis serta Unit Gawat Darurat (UGD).

Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus pelayanan rawat jalannya dimulai dari verifikasi kartu identitas/KTP, kartu BPJS/JKN/SKTM, surat rujukan, dan permintaan rawat inap.

Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan di Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus dimulai dari pengambilan nomor antrian oleh pasien atau keluarga pasien, melakukan pendaftaran di loket pendaftaran, menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju kemudian dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang (lab atau rontgen), pemberian terapi atau resep obat, pengambilan obat di depo Farmasi, penyelesaian administrasi atau pembayaran di kasir, dan pasien akan pulang atau dirawat.

#### **2.17.1 Rawat Jalan II Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya**

Rawat Jalan II selain melakukan pelayanan resep juga melakukan penyediaan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) yang diperlukan selama proses pengobatan di Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus, tetapi di Rawat Jalan II penggunaan Bahan Medis Habis Pakai terbilang jarang digunakan. Adapun pelayanan Instalasi Rawat Jalan lantai II terdiri dari:

1. Klinik Jiwa
2. Klinik Psikologi.
3. Klinik Mata.
4. Klinik Gigi dan Mulut.
5. Klinik Kulit dan Kelamin.
6. Klinik THT.
7. Klinik Bedah Plastik.
8. Klinik Bedah Toraks.
9. Klinik VCT.
10. Klinik Paru

## **2.18 Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit**

Menurut Departemen Kesehatan RI tahun 2009, Pelayanan Kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Kualitas pelayanan yang prima akan menciptakan pelayanan yang sesungguhnya, yaitu pasien yang puas, bangga memilih pelayanan bahkan dengan senang hati menjadi pelanggan loyal setelah mereka merasakan pengalaman kualitas pelayanan kesehatan yang di berikan.

Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan di tempat pelayanan kesehatan baik di Rumah sakit ataupun Puskesmas bergantung kepada kecepatan, kemudahan, dan ketepatan dalam melakukan tindakan pelayanan yang berarti juga pelayanan kesehatan bergantung kepada efisiensi dan efektifitas struktural yang ada dalam keseluruhan sistem pelayanan kesehatan tersebut.

Pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila penerapan standar dan kode etik profesi dapat memuaskan pasien. Pelayanan diberikan oleh Rumah Sakit harus berkualitas dan memenuhi 9 unsur penilaian suvey kepuasan masyarakat, yaitu: Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan prasarana. Disadari ataupun tidak, Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan prasarana merupakan hal yang penting dan sangat peka dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, serta faktor perhatian terhadap pasien yang tidak dapat dilalaikan oleh pihak Rumah Sakit (Yanti & Warsito, 2017).

## 2.19 Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit

Standar pelayanan farmasi Rumah Sakit sebagaimana tercantum dalam standar pelayanan Rumah Sakit masih bersifat umum, maka untuk membantu pihak Rumah Sakit dalam mengimplementasikan standar pelayanan Rumah Sakit tersebut perlu dibuat standar pelayanan Farmasi di Rumah Sakit. Pada awalnya standar pelayanan farmasi di Rumah Sakit diatur di dalam keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/Sk/X/2004, kedua yang diatur kembali dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 58 Tahun 2014 dan mengalami perubahan sampai dengan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 tahun 2016. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Masyarakat Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2016, untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit yang berorientasi kepada pasien diperlukan suatu standar yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pelayanan kefarmasian. standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Pengaturan Standar Kefarmasian di Rumah Sakit bertujuan untuk:

1. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.
2. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian.
3. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*).
4. Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai.
5. Pelayanan farmasi klinik.

Penyelenggaraan standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien, dan standar prosedur operasional. Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit, harus dilakukan Pengendalian Mutu Pelayanan Kefarmasian yang meliputi:

1. Monitoring.
2. Evaluasi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Masyarakat Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan Farmasi minimal di Rumah Sakit yaitu sebagai berikut:

Farmasi	Waktu tunggu pelayanan	
	a. Obat Jadi	a. $\leq 30$ menit
	b. Racikan	b. $\leq 60$ menit
	c. Tidak adanya Kejadian kesalahan pemberian obat	c. 100 %
	d. Kepuasan pelanggan	d. $\geq 80$ %
e. Penulisan resep sesuai formularium	e. 100 %	

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif merupakan rancangan penelitian sederhana dengan metode *random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Depo Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus.

#### **3.2 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 03 April 2024 - 08 Juni 2024. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus yang terletak di Jl. Tambun Bungai No.04, Kelurahan Langkai, Kecamatan Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dapat ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014). Populasi dari penelitian ini adalah para pasien yang datang ke Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus pada tanggal 03 April 2024 - 08 Juni 2024 sebanyak 3.936 orang.

##### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah bagian yang dapat mewakili populasi untuk dijadikan sebagai objek dari penelitian *random sampling*, yaitu suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2010). Sampel yang diambil dari responden yang datang ke Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus pada tanggal 03 April 2024 - 08 Juni 2024 sebanyak 98 orang.

Perhitungan sampel yang dilakukan pada penelitian ini adalah menggunakan rumus Slovin yang ditunjukkan sebagai berikut:

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

n : Besar Sampel

N : Jumlah Populasi

E : Konstanta = 0,1 yaitu penyimpanan terhadap populasi atas derajat ketepatan yang diinginkan sebesar 0,1.

Berdasarkan rumus diatas, diperoleh jumlah sampel yaitu :

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

$$n = \frac{3936}{1 + 3936 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{3936}{1 + 3936.0,01}$$

$$n = \frac{3936}{40,36}$$

$$n = 97,52$$

$$n = 98$$

### 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *random sampling*. *Random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel dan Sampel probabilitas artinya setiap orang yang termasuk kedalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2019).

### 3.4 Definisi Operasional

Definisi operasional yaitu definisi yang membatasi ruang lingkup atau variabel-variabel yang diteliti. Definisi operasional pada penelitian ini adalah:

1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

2. Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:
  - a. tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
  - b. kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
  - c. baik, diberi nilai 3;
  - d. sangat baik, diberi nilai persepsi 4.
3. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
4. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
5. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
6. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengambilan data adalah pengambilan data yang akan digunakan adalah data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh penulis langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan (Siregar, 2015).

Data primer yang ada dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pasien atau kepada keluarga pasien yang datang ke Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus.

#### **3.5.1 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data.

Instrumen penelitian dapat berupa kuesioner yang berkaitan dengan pencatatan data (Supardi, 2014). Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner (angket), validitas kuesioner (angket) sudah tervalidasi dikarenakan kuesioner ini milik Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner yang berstruktur berisi pertanyaan yang disertai sejumlah alternatif jawaban yang disediakan (Margono, 2003). Responden dalam menjawab terikat pada sejumlah kemungkinan jawaban yang sudah disediakan kuesioner.

### 3.5.2 Pengolahan Dan Analisa Data

Pengolahan dan analisa data yang digunakan dalam proses penelitian ini adalah:

#### 1. Persentase

Data yang dikumpulkan kemudian dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis serta dibuat pembahasan dan kesimpulannya. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan rumus persentase (Sugiyono, 2011).

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan :

P (Persentase)

F (Frekuensi Dari Setiap Jawaban Angket)

N (Jumlah Responden)

#### 2. Skala Likert

Analisis tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban skala likert yang dimana skala likert tersebut adalah penilaian pasien dalam menjawab dalam berbagai tingkatan (1-4) dimana setiap jawaban diberi nilai dengan ketentuan berikut (Djaali, 2008).

1. Skor 4 bila dijawab “Sangat Puas”
2. Skor 3 bila dijawab “Puas
3. Skor 2 bila dijawab “Kurang Puas
4. Skor 1 bila dijawab “Tidak puas”

Hasil Unsur Survey Kepuasan Masyarakat dalam bentuk nilai IKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan, yang

mana setelah mendapatkan hasil dari nilai rata-rata tersebut lalu disesuaikan dengan kategori sebagai berikut.

- a. Sangat Baik (A) : Nilai 88,31 - 100,00
- b. Baik (B) : Nilai 76,61 – 88,30
- c. Kurang Baik (C) : Nilai 65,00 – 76,60
- d. Tidak Baik (D) : Nilai 25,00 – 64,99

<b>Keterangan</b>	
– U1 s.d U9	= Unsur-unsur pelayanan
– NRR	= Nilai Rata-rata
– IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
– *)	= Jumlah NRR IKM Tertimbang
– **)	= Jumlah NRR Tertimbang X 25
– NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
– NRR Tertimbang Per Unsur	= NRR per Unsur X 0,111

#### A. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya pada tanggal 03 April 2024 - 08 Juni 2024. Data diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun dalam bentuk kuesioner dan dibagikan kepada responden dan pasien yang bersedia mengisi kuesioner. Populasi pada penelitian ini didapatkan sebanyak 3.936 orang. Namun karena keterbatasan waktu peneliti, responden yang peneliti peroleh sebanyak 98 pasien. Alasan saya mengambil data di Depo Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Kalimantan Tengah adalah karena pelayanan yang baik sangat dibutuhkan bagi kepuasan pasien Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus dan dapat memberikan dampak yang baik bagi Rumah Sakit dr. Doris sylvanus dan dengan pembahasan judul ini saya juga sebagai penulis dan peneliti memberikan kontribusi saya pada pihak rumah sakit maupun pasien bahwa kualitas pelayanan dirumah sakit harus memuaskan pasien dan sesuai berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017.

#### 4.1 Data Kuesioner Kepuasan Pasien

Hasil survey dan pengolahan data IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pada Depo Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Kalimantan Tengah tahun 2024 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.** Jumlah Nilai Per Unsur, Nilai Rata-Rata Per Unsur dan Indeks Kepuasan Masyarakat

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Nilai/Unsur	312	305	293	308	311	312	316	308	296	3,127
NRR/Unsur	3,184	3,112	2,990	3,143	3,173	3,184	3,224	3,143	3,020	
NRR Terhitung Unsur	0,353	0,345	0,332	0,349	0,352	0,353	0,358	0,349	0,335	
<b>IKM unit Pelayanan</b>										78,18

### 1. Jumlah Nilai/Unsur

Jumlah nilai/unsur merupakan nilai keseluruhan dari pada hasil kuesioner terhadap masing-masing indikator. Dari tabel 1 diatas, dapat diketahui bahwa, Pertama untuk nilai/unsur indikator persyaratan sebesar 312. Kedua, untuk nilai/unsur sistem, mekanisme, dan prosedur sebesar 305. Ketiga untuk nilai/unsur waktu penyelesaian sebesar 293. Keempat untuk nilai/unsur biaya/tarif sebesar 308. Kelima, untuk nilai/unsur produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 311. Keenam, untuk nilai/unsur Kompetisi Pelaksana sebesar 312. Ketujuh, untuk nilai/unsur Perilaku Pelaksana sebesar 316. Kedelapan, untuk nilai/unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 308. Kemudian Kesembilan, untuk nilai/unsur Sarana dan Prasarana sebesar 296.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilaian rata-rata skor dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus  $IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$ , Nilai Konversi IKM =  $3,127 \times 25 = 78,18$ . Berdasarkan pada hasil interpretasi konversi mutu pelayanan IKM, maka Depo Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Kalimantan Tengah berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “Baik”. Kemudian, apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dari setiap unsur dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 2.** Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,184	79,6	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,112	77,8	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	2,990	74,75	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,143	78,575	B	Baik

5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,173	79,325	B	Baik
6	Kompetisi Pelaksana	3,184	79,6	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,224	80,6	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,143	78,575	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,020	75,5	C	Kurang Baik

Berdasarkan pada tabel 2 diatas, dapat diketahui bahwa secara umum indikator tingkat kepuasan paling tertinggi yaitu pada perilaku pelaksana yakni dengan nilai unsur layanan sebesar 3,224 dengan kategori baik. Kemudian indikator tingkat kepuasan paling terendah ada dua yaitu waktu penyelesaian dengan nilai unsur layanan sebesar 2,990 dan Sarana dan Prasarana dengan nilai unsur layanan sebesar 3,020 dengan kategori kurang baik. Hal ini tentu harus menjadi perhatian bagi pihak rumah sakit, untuk lebih profesional dalam melaksanakan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

**Tabel 3.** Hasil Perhitungan IKM

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Persyaratan	3,184
U2	Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur	3,112
U3	Waktu Penyelesaian	2,990
U4	Biaya/Tarif	3,143
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,173
U6	Kompetensi Pelaksana	3,184
U7	Perilaku Pelaksana	3,224
U8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,143
U9	Sarana Dan Prasarana	3,020
<b>Nilai IKM</b>		<b>78,18</b>
<b>Mutu Pelayanan / Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>B (Baik)</b>

Berdasarkan perhitungan hasil IKM pada tabel 3 didapatkan hasil nilai rata-rata tiap unsurnya adakah Unsur 1 yaitu persyaratan mendapatkan nilai 3,184, Unsur 2 yaitu sistem, mekanisme, dan prosedur mendapatkan nilai rata-rata yaitu sebesar 3,112, Unsur 3 yaitu waktu penyelesaian mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2,990, Unsur 4 yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai sebesar 3,143, untuk Unsur 5 yaitu produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai 3,173, untuk Unsur 6 yaitu kompetensi pelaksana mendapatkan nilai sebesar 3,184, Unsur 7 yaitu perilaku pelaksana mendapatkan nilai sebesar 3,224, Unsur 8 yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai sebesar 3,143, serta Unsur 9 yaitu sarana dan prasarana mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.020 yang mana jika dilakukan perhitungan mendapatkan hasil nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 78,18 yang mana memasuki kategori B (Baik).

#### **4.1.1 Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Rata-Rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM 78,18 atau dalam posisi Baik sehingga unsur-unsur pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi. Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai unsur layanan sebesar 3,224 dengan kategori baik, sedangkan unsur yang lainnya memiliki nilai Rata-Rata (NRR) yang hampir sama tetapi masih dalam kategori Baik. Unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah ada dua yaitu Waktu Penyelesaian dengan nilai unsur layanan sebesar 2,990 dan Sarana dan Prasarana dengan dengan nilai unsur layanan sebesar 3,020 dengan kategori kurang baik. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Perilaku Pelaksana. Sedangkan pada Waktu Penyelesaian dan Sarana dan Prasarana memberikan tingkat kepuasan paling rendah.

Nilai Rata-Rata semua unsur menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Depo Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Kalimantan Tengah pada umumnya baik. Akan

tetapi unsur-unsur pelayanan perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan mutu pelayanan B (Baik). Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka 9 unsur pelayanan di atas harus diperbaiki dan ditingkatkan kembali khususnya unsur prosedur pelayanan.

Cara untuk memperbaiki dan meningkatkan kembali pelayanan publik agar berkualitas dan semakin meningkatkan kepuasan pasien adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan tenaga petugas rumah sakit terutama Dokter Spesialis di Poliklinik Rawat Jalan agar datang lebih awal dalam memberikan pelayanan.
2. Lebih menerapkan slogan senyum, sapa, dan salam agar pasien merasa senang dan lebih dihargai.
3. Diperlukan penanganan yang intensif, komunikatif, ramah dan serius terhadap pasien.
4. Perlu adanya kemudahan bagi pasien untuk berobat, jangan dipersulit dengan birokrasi seperti BPJS.
5. Perlunya penjelasan mengenai hasil pemeriksaan, penyakit pasien serta tindakan yang akan dilakukan.
6. Perlunya dilakukan stock opname yang cukup terhadap persediaan obat di farmasi.
7. Tingkatkan pelayanan pengambilan obat di apotik, agar bisa lebih cepat.
8. Perlunya ketepatan waktu dalam hasil pemeriksaan diagnostik laboratorium dan rontgen, jangan sampai menunggu hari berikutnya.
9. Perlunya perbaikan alat-alat medis, dan perawatan alat yang sudah rusak terutama diruang perawatan, dan diganti dengan yang lebih layak.
10. Perlunya perbaikan fasilitas penunjang untuk kenyamanan pasien.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Depo Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Kalimantan Tengah yang berdasarkan Permenpan nomor 14 tahun 2017 mempunyai Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yaitu 78,26 sehingga dapat dinyatakan bahwa Kategori IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dan Mutu Pelayanan/Kinerja Unit Pelayanan di Depo Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Kalimantan Tengah masuk dalam kategori B (Baik).

#### **5.2 Saran**

1. Penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi referensi dan membantu dalam pengerjaan tugas akhir mahasiswa ditahun selanjutnya.
2. Diharapkan petugas Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Kalimantan Tengah lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada kualitas kinerja dari petugas kesehatan dan pelayanan farmasi. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan pada pasien yang nantinya akan berdampak pada kembalinya pasien untuk datang lagi berobat ke Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Kalimantan Tengah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bertawi. 2013. Profil Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Konsumen Apotek Di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Volume 2 No. 2: 1-11.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Kementrian Kesehatan RI: Jakarta.
- Djaali. 2008. *Skala Likert*: Pustaka Utama. Jakarta.
- Gubernur Provinsi Kalimantan Tengah. 2021. *Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus*. Palangka Raya.
- Harijono, H., dan P. Soepangkat, Oedy, B. 2011. *Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Farmasi RSK. ST Vincentius a Paulo Surabaya dengan Menggunakan Metode Servqual dan QFD*. Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV.
- Ingga, F. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Unit Rumah Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalanbun. *Karya Tulis Ilmiah*. Universitas Muhammadiyah Palangkaraya: Palangkaraya.
- Ifmaily. 2006. *Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien Unit Rawat Jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina–Yarsi Padang Tahun 2006* : Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan No.72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta.

- Kepuasan Pasien Menggunakan Jasa Apotek Di Kota Denpasar*. Universitas Udayana.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2023. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Jakarta.
- Kurniati. 2013. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Wahidin Sudiro Husodo Makassar* : Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Pemerintah: Jakarta.
- Kementerian Kesehatan R.I. 2013. *BPJS Kesehatan*. Kementerian Kesehatan: Jakarta.
- Menkes RI. 2009. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian*. Departemen Kesehatan RI: Jakarta.
- Margono, S. 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Mulyani, S. 2017. *Metode Analisis dan Perancangan Sistem*. Abdi Sistematika.
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., dan Aliyah, S. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*. 1(1): 22-26.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Oswita, N. 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Beberapa Apotek Kimia Farma Di Kota Medan*. Fakultas Farmasi, Universitas Sumatra Utara: Medan.
- Sani, F. 2016. *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental, Edisi 1 Cetak 1*. Yogyakarta.
- Siregar, C. J. P. dan Amalia. 2015. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC: Jakarta.
- Supardi. 2014. *Kinerja Guru*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Suwarno, et al. 2011. *Simulasi Sistem Pelayanan Resep Pada Apotek Berprioritas Banyak Loker* : UNDIP. Semarang.

- Sangadji, E.M. dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. CV. ANDI OFFSET: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sulistiyawati, M.; Perdana, N.; Syafar, M.; Amirudin, R.; dan Jafar, N. 2011. *Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan dan Keputusan Membeli Ulang Obat di IFRS Jala Ammari Makasar*. Makassar.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Buku Kedokteran ECG: Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2018. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien*. Jakarta.
- Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah. 2017. *Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus tentang Profil 2017 RSUD dr. Doris Sylvanus*. Palangka Raya.
- Presiden Republik Indonesia. 2021. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahan*. Persepsi Dan Harapan Pasien Di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Surabaya.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

- Yuniar, Y. dan Handayani, R.S. 2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*. 6(1): 39-48.
- Yunevy, E dan Haksama, S. 2013. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan Harapan Pasien Di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Surabaya.
- Yanti, R. dan Warsito, B. 2017. *Hubungan Karakteristik Perawat, Motivasi, dan Supervisi Dengan Kualitas Dokumentasi Proses Asuhan Keperawatan*, 1(2), 107-114.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**

Jl. RTA Milono Km. 1,5 Palangka Raya 73111 Telp. +62 81254792349  
 Website : <https://fik.umpr.ac.id> Gmail : [fik.umpalangkaraya@gmail.com](mailto:fik.umpalangkaraya@gmail.com)

Nomor : 412 /PTM63.R4/FIK/N/2024 25 Ramadhan 1445 H  
 Lampiran : - 5 April 2024 M  
 Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.:  
 Direktur Rumah Sakit Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya  
 di-  
 Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Teriring salam dan doa semoga Allah SWT senantiasa meridhoi aktifitas keseharian kita, amin.

Dalam rangka menunjang kegiatan penelitian mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan izin mengambil data dan penelitian kepada mahasiswa berikut:

Nama : Jessica Amanda  
 NIM : 21.71.024321  
 Program Studi : DIII Farmasi  
 Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya  
 Tempat Penelitian : **Rumah Sakit Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya**

Demikian permohonan ini di sampaikan, Atas kerjasama bapak dihaturkan terima kasih.  
 Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh



Dekan,  
 Apt. Nurul Chusna, S.Farm., M.Sc  
 NIK. 15.0601.1.014

- Tembusan :
1. Ketua Program Studi DIII Farmasi
  2. Mahasiswa Bersangkutan
  3. Arsip

FORMULIR SURAT KELUAR	Kode/No.	Tanggal Terbit	Revisi	Halaman
	F/LP3MPT/FIK/B.01-1.c	12 Februari 2020	0	1 dari 2

## Lampiran 2. Balasan Surat Izin Penelitian



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**  
**RSUD dr. DORIS SYLVANUS**

Jalan Tambun Bungai Nomor 04 Palangka Raya 73111  
 Telp. (0536) 3229194 Fax. (0536)3229194, E-mail : [rsud.dorissylvanus@gmail.com](mailto:rsud.dorissylvanus@gmail.com)

Palangka Raya, 08 Mei 2024

Nomor : 199/PMPRS/RSUD/05-2024  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : Satu Lembar  
 Hal : Izin Penelitian

Kepada:  
 Yth. Ka. Inst. Farmasi

di  
**Tempat**

Menindaklanjuti Surat Kepala Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kalimantan Tengah. Nomor : 072/0350/4/1/Bapplitbang, 05 April 2024 dan Ketua komisi Etik Penelitian Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya, Nomor : 416/PTM63.R4/FIK/N/2024, tanggal 17 April 2024. Kami hadapkan mahasiswa :

Nama : **Jesica Amanda**  
 NIM : 21.71.024321  
 Judul : **Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Depo Farmasi Rawat Jalan lantai 2 Instalasi Farmasi RSUD dr. Doris Sylvanus Periode April-Juni 2024.**

Agar dapat diterima untuk melakukan Penelitian, yang bersangkutan akan mentaati ketentuan/persyaratan yang berlaku di RSUD dr. Doris Sylvanus.

Dimohon setelah menyelesaikan Penelitian dimaksud agar menyampaikan hasil Penelitian tersebut ke Seksi Pendidikan dan Penelitian. Surat ini berlaku sampai tanggal 08 Agustus 2024.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Tembusan:

1. Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
2. Arsip.



#### Lampiran 4 . Contoh Lembar Kuesioner Responden

### INSTALASI FARMASI RSUD dr.DORIS SYLVANUS KUESIONER KEPUASAN PASIEN

Yth . Bapak / Ibu / Sdr / Sdri,

Dimohon mengisi jawaban persepsi konsumen terhadap harapan dan pelayanan obat resep di RSUD dr.Doris Sylvanus , Palangkaraya.

**Mohon diberi tanda conteng ( √ )** pada kolom yang sesuai dengan penilaian Bapak / Ibu / Sdr / Sdri. Terima kasih.

Triwulan II / 2024

No	Kategori yang dinilai	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
		4	3	2	1
1	Kemudahan Pesyaratan administrasi pelayanan Obat				
2	Kemudahan alur prosedur pelayanan Obat				
3	Kecepatan dan ketepatan pelayanan Obat				
4	Keterjangkauan harga Obat Resep				
5	Kelengkapan ketersediaan Obat dan Alat kesehatan.				
6	Kompetensi dan ketanggapan petugas pemberi pelayanan				
7	Keramahan petugas pemberi pelayanan				
8	Ketanggapan petugas menangani pengaduan dari pasien				
9	Ketersediaan Brosur, Leaflet, Poster, dll sebagai Informasi Obat / Kesehatan.				
<b>SKOR TOTAL (dihitung oleh petugas Farmasi RS)</b>					

SARAN :

---



---



---

(Mohon di isi , terima kasih )

Nama Pasien : .....

Jenis kelamin : .....

Usia : .....

Ruang/Klinik : .....

( mohon dilingkari sesuai jaminan pelayanan )

Umum / JKN / Perusahaan/SKTM

Tgl. ....





## Lampiran 6. Lembar kuesioner responden Bulan Mei

31

**INSTALASI FARMASI RSUD dr.DORIS SYLVANUS**  
**KUESIONER KEPUASAN PASIEN**

Yth . Bapak / Ibu / Sdr / Sdri,

Dimohon mengisi jawaban persepsi konsumen terhadap harapan dan pelayanan obat resep di RSUD dr.Doris Sylvanus , Palangkaraya.

**Mohon diberi tanda contreng ( ✓ )** pada kolom yang sesuai dengan penilaian Bapak / Ibu / Sdr / Sdri. Terimakasih.

Triwulan II / 2024					
No	Kategori yang dinilai	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
		4	3	2	1
1	Kemudahan Pesyaratan administrasi pelayanan Obat		✓		
2	Kemudahan alur prosedur pelayanan Obat		✓		
3	Kecepatan dan ketepatan pelayanan Obat			✓	
4	Keterjangkauan harga Obat Resep		✓		
5	Kelengkapan ketersediaan Obat dan Alat kesehatan.		✓		
6	Kompetensi dan ketanggapan petugas pemberi pelayanan			✓	
7	Keramahan petugas pemberi pelayanan		✓		
8	Ketanggapan petugas menanganani pengaduan dari pasien		✓		
9	Ketersediaan Brosur, Leaflet, Poster, dll sebagai Informasi Obat / Kesehatan.			✓	
<b>SKOR TOTAL (dihitung oleh petugas Farmasi RS)</b>					

SARAN :

tidak ada

( mohon dilingkari sesuai jaminan pelayanan )  
Umum / (JKN) / Perusahaan / SKTM

Tgl. Selasa, 14.05.2024

## Lampiran 7. Lembar kuesioner responden Bulan Juni

**INSTALASI FARMASI RSUD dr.DORIS SYLVANUS**  
**KUESIONER KEPUASAN PASIEN**

71

Yth . Bapak / Ibu / Sdr / Sdri,

Dimohon mengisi jawaban persepsi konsumen terhadap harapan dan pelayanan obat resep di RSUD dr.Doris Sylvanus , Palangkaraya.

**Mohon diberi tanda contreng ( ✓ )** pada kolom yang sesuai dengan penilaian Bapak / Ibu / Sdr / Sdri. Terima kasih.

Triwulan II / 2024					
No	Kategori yang dinilai	Sangat Puas	Puas ;	Kurang Puas	Tidak Puas
		4	3	2	1
1	Kemudahan Pesyaratan administrasi pelayanan Obat		✓		
2	Kemudahan alur prosedur pelayanan Obat		✓		
3	Kecepatan dan ketepatan pelayanan Obat		✓		
4	Keterjangkauan harga Obat Resep		✓		
5	Kelengkapan ketersediaan Obat dan Alat kesehatan.		✓		
6	Kompetensi dan ketanggapan petugas pemberi pelayanan	✓			
7	Keramahan petugas pemberi pelayanan		✓		
8	Ketanggapan petugas menanganani pengaduan dari pasien		✓		
9	Ketersediaan Brosur, Leaflet, Poster, dll sebagai Informasi Obat / Kesehatan.	✓			
<b>SKOR TOTAL (dihitung oleh petugas Farmasi RS)</b>					

SARAN :

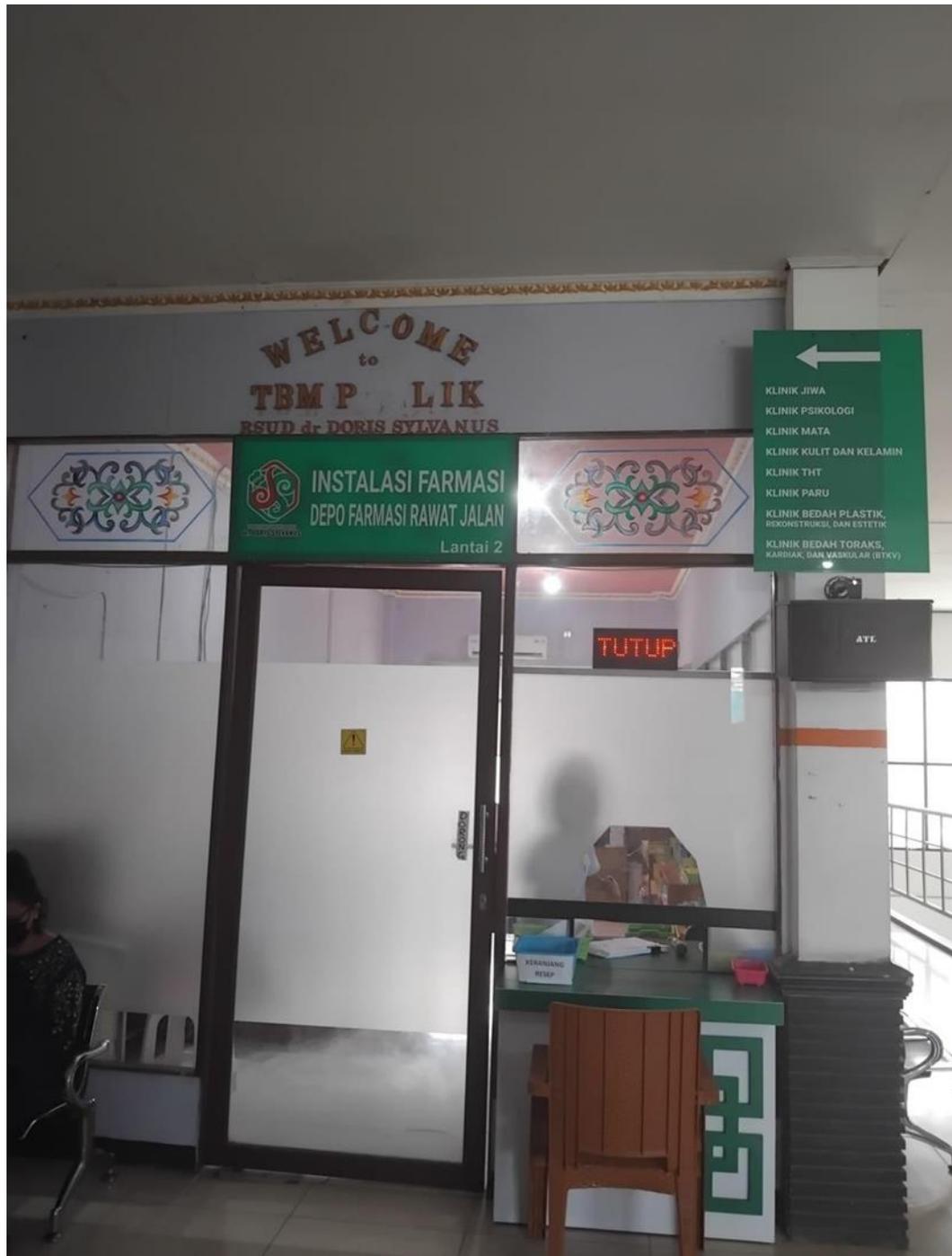
*Sudah sangat baik pelayanan yang diberikan*

(mohon di lingkari sesuai jaminan pelayanan )  
Umum / (JKN) Perusahaan/SKTM

Tgl. *03/06/2024*



Lampiran 8. Depo Farmasi Rawat Jalan Lantai 2 Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus



**Lampiran 9.** Ruang tunggu pasien Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus



**Lampiran 10.** Pengambilan Data Bulan April



**Lampiran 11.** Pengambilan Data Bulan Mei



**Lampiran 12.** Pengambilan Data Bulan Juni



### Lampiran 13. Tabel Pengolahan Hasil Survey Kepuasan Pasien Di Depo Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit dr.Doris Sylvanus

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH	DEFAR	No	Tgl R/	Jaminan	Saran Responden
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	Rajal 2	1	03 April 2024	Umum	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	Rajal 2	2	03 April 2024	Umum	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Rajal 2	3	03 April 2024	JKN	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rajal 2	4	03 April 2024	JKN	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Rajal 2	5	05 April 2024	Umum	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rajal 2	6	05 April 2024	Umum	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rajal 2	7	05 April 2024	Umum	
8	3	3	3	3	3	3	3	2	4	27	Rajal 2	8	29 April 2024	Umum	
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	Rajal 2	9	29 April 2024	JKN	
10	4	3	4	3	3	4	4	3	3	31	Rajal 2	10	29 April 2024	JKN	
11	3	3	3	2	3	3	3	2	3	25	Rajal 2	11	29 April 2024	JKN	
12	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34	Rajal 2	12	29 April 2024	JKN	
13	4	3	3	3	3	4	4	3	3	30	Rajal 2	13	29 April 2024	Umum	
14	3	3	3	3	3	3	3	2	2	26	Rajal 2	14	29 April 2024	JKN	
15	3	4	3	3	4	3	4	4	3	31	Rajal 2	15	29 April 2024	JKN	
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	Rajal 2	16	29 April 2024	JKN	
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	Rajal 2	17	29 April 2024	Pihak ke 3	
18	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33	Rajal 2	18	30 April 2024	JKN	
19	4	3	3	4	4	4	3	3	2	30	Rajal 2	19	30 April 2024	JKN	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rajal 2	20	30 April 2024	Umum	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Rajal 2	21	30 April 2024	Umum	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Rajal 2	22	30 April 2024	Umum	
23	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29	Rajal 2	23	30 April 2024	JKN	
24	4	4	3	3	4	3	3	3	3	30	Rajal 2	24	30 April 2024	Pihak ke 3	
25	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	Rajal 2	25	30 April 2024	JKN	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	Rajal 2	26	30 April 2024	JKN	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rajal 2	27	30 April 2024	JKN	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rajal 2	28	30 April 2024	JKN	
29	3	3	2	2	3	3	4	3	3	26	Rajal 2	29	30 April 2024	JKN	
30	3	3	3	3	3	4	4	3	3	29	Rajal 2	30	30 April 2024	JKN	
31	3	3	2	3	3	2	3	3	2	24	Rajal 2	31	14 Mei 2024	JKN	
32	3	3	4	4	4	3	3	3	2	29	Rajal 2	32	14 Mei 2024	JKN	Ketersediaan Informasi Obat Yang Kurang
33	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	Rajal 2	33	14 Mei 2024	JKN	
34	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29	Rajal 2	34	14 Mei 2024	JKN	
35	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30	Rajal 2	35	14 Mei 2024	JKN	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rajal 2	36	15 Mei 2024	JKN	Petugas Loket Jaga Suka Datang Terlambat
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rajal 2	37	15 Mei 2024	JKN	
38	3	3	4	3	4	4	3	4	4	32	Rajal 2	38	15 Mei 2024	Umum	
39	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	Rajal 2	39	15 Mei 2024	JKN	Tingkatkan Pelayanan Kefarmasian
40	3	3	3	3	4	3	4	4	3	30	Rajal 2	40	15 Mei 2024	JKN	
41	2	3	2	3	3	3	3	3	3	25	Rajal 2	41	16 Mei 2024	JKN	Depo Instalasi Diperbanyak
42	3	3	4	4	3	2	2	3	3	27	Rajal 2	42	16 Mei 2024	Umum	
43	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	Rajal 2	43	17 Mei 2024	JKN	
44	2	2	2	3	3	3	3	3	3	24	Rajal 2	44	17 Mei 2024	JKN	
45	4	3	3	4	3	4	4	4	3	32	Rajal 2	45	18 Mei 2024	JKN	
46	2	2	2	3	3	2	3	3	3	23	Rajal 2	46	18 Mei 2024	JKN	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	Rajal 2	47	20 Mei 2024	JKN	
48	3	3	2	4	4	3	3	2	3	27	Rajal 2	48	20 Mei 2024	Pihak ke 3	
49	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	Rajal 2	49	20 Mei 2024	JKN	
50	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	Rajal 2	50	21 Mei 2024	JKN	Depo Instalasi Diperbanyak
51	3	4	3	3	3	4	3	4	3	30	Rajal 2	51	21 Mei 2024	JKN	
52	3	3	3	3	3	2	3	2	3	25	Rajal 2	52	21 Mei 2024	JKN	Alur Pelayanan Obat Dipercepat
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rajal 2	53	22 Mei 2024	JKN	Layanan Untuk Lansia/Cacat Didahulukan
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rajal 2	54	22 Mei 2024	JKN	Lebih Baik Gunakan Registrasi Online
55	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	Rajal 2	55	22 Mei 2024	JKN	Sistem Antrian Diperbaiki
56	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	Rajal 2	56	25 Mei 2024	JKN	
57	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26	Rajal 2	57	25 Mei 2024	JKN	Ketersediaan Obat Diperlengkap
58	4	3	3	2	3	3	4	3	3	28	Rajal 2	58	27 Mei 2024	JKN	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rajal 2	59	27 Mei 2024	JKN	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rajal 2	60	27 Mei 2024	JKN	
61	3	2	2	3	3	3	3	3	2	24	Rajal 2	61	28 Mei 2024	JKN	Alur Pelayanan Obat Dipercepat
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rajal 2	62	28 Mei 2024	JKN	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rajal 2	63	28 Mei 2024	JKN	
64	3	3	2	2	2	3	3	3	3	24	Rajal 2	64	29 Mei 2024	JKN	
65	3	3	2	3	3	2	2	3	2	23	Rajal 2	65	29 Mei 2024	Umum	
66	3	3	2	4	3	2	2	2	3	24	Rajal 2	66	29 Mei 2024	JKN	Ketanggapan Petugas Ditingkatkan
67	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	Rajal 2	67	30 Mei 2024	JKN	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rajal 2	68	30 Mei 2024	JKN	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rajal 2	69	31 Mei 2024	Umum	
70	3	2	2	4	3	3	3	3	4	27	Rajal 2	70	31 Mei 2024	JKN	Apotek/Depo Instalasi Dilebihkan
71	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29	Rajal 2	71	03 Juni 2024	JKN	Sangat Baik Pelayanan Yang Diberikan
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Rajal 2	72	03 Juni 2024	JKN	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rajal 2	73	03 Juni 2024	JKN	
74	3	3	3	2	2	3	2	2	2	22	Rajal 2	74	03 Juni 2024	Umum	
75	4	4	4	3	3	3	4	4	3	32	Rajal 2	75	03 Juni 2024	JKN	
76	3	4	4	3	4	4	4	4	3	33	Rajal 2	76	04 Juni 2024	Umum	
77	4	3	3	3	2	3	3	3	2	26	Rajal 2	77	04 Juni 2024	JKN	
78	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30	Rajal 2	78	04 Juni 2024	JKN	
79	3	3	4	3	3	4	4	3	3	30	Rajal 2	79	04 Juni 2024	JKN	

80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	Rajal 2	80	04 Juni 2024	Umum	
81	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	19	Rajal 2	81	05 Juni 2024	Umum	Petugas Medis Harus Tahan Pada Pasien
82	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	Rajal 2	82	05 Juni 2024	JKN	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rajal 2	83	05 Juni 2024	JKN	
84	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	32	Rajal 2	84	05 Juni 2024	JKN	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rajal 2	85	05 Juni 2024	JKN	
86	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26	Rajal 2	86	06 Juni 2024	JKN	Petugas Harus Datang Lebih Cepat
87	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	Rajal 2	87	06 Juni 2024	JKN	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rajal 2	88	06 Juni 2024	JKN	Tingkatkan Pelayanan Kefarmasian
89	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	Rajal 2	89	06 Juni 2024	JKN	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rajal 2	90	06 Juni 2024	JKN	
91	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	31	Rajal 2	91	07 Juni 2024	JKN	Pelayanan Harus Lebih Ramah Dan Rapi
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	Rajal 2	92	07 Juni 2024	JKN	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rajal 2	93	07 Juni 2024	SKTM	
94	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25	Rajal 2	94	07 Juni 2024	JKN	
95	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	26	Rajal 2	95	07 Juni 2024	JKN	
96	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	22	Rajal 2	96	08 Juni 2024	SKTM	Pelayanan Harus Lebih Cepat
97	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	25	Rajal 2	97	08 Juni 2024	JKN	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Rajal 2	98	08 Juni 2024	JKN	
SNilai /Unsur	312	305	293	308	311	312	316	308	296							
NRR / Unsur	3.184	3.112	2.990	3.143	3.173	3.184	3.224	3.143	3.020							
NRR tertbg/ unsur	0.353	0.345	0.332	0.349	0.352	0.353	0.358	0.349	0.335	*)	3.127					
IKM Unit pelayanan										**)	78.18					

**Lampiran 14.** Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Depo Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit dr.Doris Sylvanus

**Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur**

Nilai rata-rata per unsur merupakan jumlah nilai/unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi. Berikut hasil perhitungan:

1. Persyaratan =  $312 : 98 = 3,184$
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur =  $305 : 98 = 3,112$
3. Waktu Penyelesaian =  $293:98= 2,990$
4. Biaya/Tarif =  $308:98= 3,143$
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan=  $311:98 = 3,173$
6. Kompetisi Pelaksana =  $312:98 = 3,184$
7. Perilaku Pelaksana =  $316: 98 = 3,224$
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan =  $308:98 = 3,143$
9. Sarana dan Prasarana =  $296:98 = 3,020$

**Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur**

Nilai rata-rata tertimbang per unsur merupakan nilai rata-rata per unsur X 0,111. Berikut hasil perhitungan:

1. Persyaratan =  $3,184 \times 0,111 = 0,353$
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur =  $3,112 \times 0,111 = 0,345$
3. Waktu Penyelesaian =  $2,990 \times 0,111 = 0,332$
4. Biaya/Tarif =  $3,143 \times 0,111 = 0,349$
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan=  $3,173 \times 0,111 = 0,352$
6. Kompetisi Pelaksana =  $3,184 \times 0,111 = 0,353$
7. Perilaku Pelaksana =  $3,224 \times 0,111 = 0,358$
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan =  $3,143 \times 0,111 = 0,349$
9. Sarana dan Prasarana =  $3,020 \times 0,111 = 0,335$

Maka, NRR Tertimbang secara keseluruhan adalah  $0,353 + 0,345 + 0,332 + 0,349 + 0,352 + 0,353 + 0,358 + 0,349 + 0,335 = 3,127 \times 25 = 78,18$ .