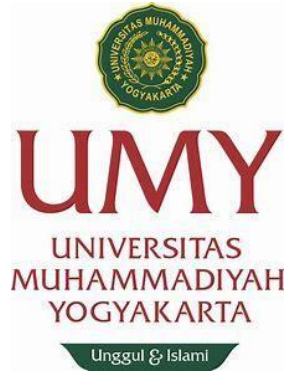


**LAPORAN PENELITIAN
SURVEY MUTU PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING
PERIODE 5 FEBRUARI - 30 MARET 2024**



Disusun oleh:

Putri Maharani Pramuji	20234040033
Fara Ghais Sabirah	20234040044
Ameirzan Maulana Juhaeni	20234040045
Ilma Yanti	20234040053

**PRAKTEK KERJA PROFESI APOTEKER
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PROFESI APOTEKER
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN PENELITIAN PRAKTEK KERJA PROFESI APOTEKER (PKPA)
RUMAH SAKIT PKU GAMPING
PERIODE 05 FEBRUARI – 30 MARET 2024

Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Apoteker pada Program Studi Pendidikan Profesi Apoteker Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing PKPA

Preseptor PKPA


apt. Sri Tasminatun, M.Si

NIK : 1971 1106199904 173036


apt. Irma Risdianan, S.Si MPH

Mengetahui,
Ketua Program Studi Pendidikan Profesi Apoteker


Dr. apt. Ingenida Hadning, M.Sc
NIK. 1985 0304 201004 173122

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum. Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah meridhoi dan memberikan kemudahan pada hamba-Nya dalam menyelesaikan pembuatan Laporan Penelitian Praktek Kerja Profesi Apoteker (PKPA) Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Periode 5 Februari – 30 Maret 2024. Tanpa pertolongan dan karunia-Nya, penulis tidak akan mampu menyelesaikan pembuatan laporan ini. Sholawat serta salam dan junjungan tertinggi kepada Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya yang senantiasa istiqamah di jalan-Nya.

Laporan ini dibuat sebagai salah satu luaran dari kegiatan yang sudah dilakukan oleh mahasiswa Program Profesi Program Studi Pendidikan Profesi Apoteker Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Namun, sebaik apapun laporan ini, penulis menyadari bahwa laporan ini dibuat atas bantuan berbagai pihak. Untuk itu, sudah sepantasnya penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. apt. Ingenida Hadning, M.Sc. selaku ketua Program Studi Pendidikan Profesi Apoteker Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. apt. Pinasti Utami, M. Sc selaku Dosen Pembimbing PKPA Program Studi Profesi Apoteker Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada kami.
3. Kepala Bagian Pendidikan dan Pelatihan Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada kami untuk melaksanakan PKPA di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.
4. apt. Irma Risdiana, MPH, selaku Kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan PKPA dan memberikan banyak ilmu serta pengalaman selama kami melaksanakan PKPA di RS PKU Muhammadiyah Gamping
5.
 - a. apt. Irma Risdiana, S.Si, MPH
 - b. apt. Joko Sudibyoy, M.Farm
 - c. apt. Rizki Ardiansyah, S.Farm
 - d. apt. Hendra Octavian, S.Farm
 - e. apt. Isti Mutmainah, M.Farm
 - f. apt. Kusmiyanti, S.Farm
 - g. apt. Irkhamnia Humma Lilia, S.Farm
 - h. apt. Melisa Rizky Nurani, S.Farm

i. apt. Rifda Latifa, S.Farm

Selaku preceptor yang senantiasa membimbing selama kegiatan PKPA di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.

6. Seluruh staf RS PKU Muhammadiyah Gamping atas segala bantuan yang diberikan kepada penulis selama PKPA, serta pihak – pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, upaya, serta kesempatan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan kegiatan PKPA di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun dan mendukung kemanfaatan hasil dari berbagai pihak untuk perbaikan selanjutnya. Semoga laporan PKPA ini dapat bermanfaat terutama dalam bidang kefarmasian.

Wassalamu 'alaikum. Wr. Wb.

Yogyakarta, Maret 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II METODE SURVEY	3
A. Rancangan Penelitian	3
B. Analisis Data.....	5
BAB III DATA HASIL KEGIATAN	6
A. Data Demografi Responden	13
B. Perhitungan Aspek Mutu	15
BAB IV ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN	16
A. Demografi Responden	16
B. Hasil Skor dan Analisis Hasil.....	17
C. Saran dan Harapan Responden terhadap Pelayanan Farmasi secara Umum	18
D. Hambatan dan Kendala selama Penelitian.....	18
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	19
A. Kesimpulan.....	19
B. Saran	19
DAFTAR PUSTAKA.....	20

BAB I

PENDAHULUAN

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit berperan penting dalam penjaminan mutu, manfaat, keamanan dan khasiat sediaan farmasi dan alat kesehatan. Selain itu pelayanan kefarmasian bertujuan untuk melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*). Peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit diselenggarakan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan No. 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit serta Pelayanan Kefarmasian dan Penggunaan Obat (PKPO) Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS).

Pelayanan Kefarmasian yang diselenggarakan di Rumah Sakit haruslah mampu menjamin ketersediaan obat yang aman, bermutu dan berkhasiat dan sesuai dengan amanat Undang Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit diselenggarakan sesuai dengan Standar Pelayanan Kefarmasian. Selanjutnya, Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 72 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit diterbitkan, meliputi pengelolaan sediaan obat dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP), pelayanan farmasi klinik serta pengawasan obat dan BMHP. Aktivitas dalam pengelolaan sediaan obat dan BMHP meliputi seluruh siklus rantai suplai obat dalam rumah sakit mulai dari pemilihan obat hingga penggunaan obat yang kesemuanya merupakan rangkaian kegiatan yang kompleks dan saling terkait satu dengan yang lainnya.

Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (*drug oriented*) ke paradigma baru (*patient oriented*) dengan filosofi Pharmaceutical Care (pelayanan kefarmasian). Praktek pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan.

Instalasi farmasi rumah sakit merupakan salah satu sumber pemasukan terbesar bagi rumah sakit. Pelayanan farmasi yang tidak bermutu dapat menimbulkan kerugian bagi rumah sakit. Mutu pelayanan farmasi akan berperan terhadap kepuasan yang selanjutnya kepuasan atas mutu pelayanan kefarmasian akan berperan kepada loyalitas pasien. Kepuasan pasien yang berperan dalam loyalitas dapat diteliti lebih lanjut sehingga loyalitas memiliki peranan penting dalam menambah kunjungan pasien ke rumah sakit tersebut (Kurniasih, 2015). Oleh karena itu, perlunya dilakukan pengendalian mutu pelayanan farmasi rumah sakit agar dapat mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan Permenkes Nomor 72 tahun 2016, Pengendalian Mutu adalah mekanisme kegiatan pemantauan dan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan, secara terencana dan sistematis, sehingga dapat diidentifikasi peluang untuk peningkatan mutu serta menyediakan mekanisme tindakan yang diambil. Melalui pengendalian mutu diharapkan dapat terbentuk proses peningkatan mutu Pelayanan Kefarmasian yang berkesinambungan. Pengendalian mutu Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang dapat dilakukan terhadap kegiatan yang sedang berjalan maupun yang sudah berlalu. Kegiatan ini dapat dilakukan melalui monitoring dan evaluasi. Tujuan kegiatan ini untuk menjamin Pelayanan Kefarmasian yang sudah dilaksanakan sesuai dengan rencana dan upaya perbaikan kegiatan yang akan datang. Pengendalian mutu Pelayanan Kefarmasian harus terintegrasi dengan program pengendalian mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang dilaksanakan secara berkesinambungan.

Melalui permasalahan ini, penting untuk dilakukan evaluasi dan monitoring terhadap mutu pelayanan farmasi di rumah sakit dengan melihat penilaian kepuasan pelanggan sebagai bentuk evaluasi pelayanan sehingga peneliti melakukan penelitian tentang Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di Depo Farmasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Gamping dengan metode survei bersifat prospektif dengan menyebarkan kuesioner dengan beberapa indikator yang dapat menunjang kualitas pelayanan farmasi dari berbagai aspek kepuasan.

BAB II

METODE SURVEY

A. Rancangan Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Survey mutu pelayanan farmasi dilakukan di ruang tunggu unit farmasi rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Jl. Wates km 5,5, Gamping, Sleman, Yogyakarta.

2. Waktu Penelitian

Proses pengambilan data dilakukan dalam waktu berbeda dan tergantung dengan kondisi keramaian pengunjung di ruang tunggu unit farmasi rawat jalan pada saat menunggu antrean penyerahan obat oleh Apoteker.

3. Populasi Penelitian

Populasi penelitian adalah pasien atau keluarga pasien RS PKU Muhammadiyah Gamping yang sedang menebus obat di Unit Farmasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Gamping.

4. Sampel Penelitian

Sampel penelitian merupakan bagian dari populasi penelitian yang memenuhi criteria inklusi, yaitu pelanggan unit farmasi rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gamping. Kriteria inklusi yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

- a. Bersedia berpartisipasi dalam penelitian
- b. Sudah berkunjung ke pelayanan farmasi rawat jalan sebelumnya atau telah mendapatkan pelayanan farmasi secara lengkap dari pendaftaran hingga mendapat obat dari apoteker.

Kriteria eksklusi dari penelitian ini adalah:

- a. Pasien atau keluarga pasien yang sulit berkomunikasi.
- b. Responden yang data kuisionernya tidak lengkap.

5. Jumlah Sampel

Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 120 responden.

6. Persiapan

- a. Menentukan sampel/populasi.
- b. *google form* mutu pelayanan farmasi.

7. Instrument Penelitian

Instrument dalam penelitian ini adalah kuisioner yang disebarakan oleh peneliti kepada pasien atau keluarga pasien yang sedang/akan/telah mengambil obat di unit farmasi rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gamping. Kuisioner berisi 9 poin pertanyaan yang tiap pertanyaan memiliki skor 1 (sangat tidak puas), 2 (tidak puas), 3 (puas), dan 4 (sangat puas). Jumlah skor dihitung berdasarkan kategorinya.

8. Prosedur Penelitian

a. Pengumpulan Data

Penelitian ini termasuk dalam penelitian observasional. Penelitian ini merupakan jenis penelitian *kuantitatif* dan untuk metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *random sampling* atau secara acak dan metode *convenience sampling*, yaitu populasi yang ditemui saat melakukan penelitian dan memenuhi kriteria inklusi yang diambil sebagai sampel penelitian dengan jumlah sampel yang diperlukan yaitu 120 sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan melakukan wawancara kepada responden terkait dengan pertanyaan-pertanyaan yang telah disesuaikan dengan masing-masing indikator pada mutu pelayanan farmasi.

b. Tahap Pelaksanaan

- a. Mengambil data pada waktu yang telah ditentukan
- b. Memulai survei dengan mengucapkan salam, memperkenalkan diri, dan menjelaskan terkait dengan survei yang dilakukan dan tujuan dari survei dilakukan
- c. Meminta persetujuan kepada responden apakah bersedia untuk diwawancarai atau menjadi responden untuk pengisian survei
- d. Mewawancarai responden sesuai dengan pertanyaan tiap-tiap indikator dan mengisi jawaban atau hasil kuesioner pada lembar form yang telah tersedia
- e. Merekap hasil pengukuran dan menghitung skor sesuai format rekap hasil yang terlampir.
- f. Menghitung rata-rata skor pada tiap indikator mutu pelayanan dan membandingkan dengan target tingkat kepuasan.
- g. Mencermati harapan dan saran yang dituliskan oleh pelanggan.

B. Analisis Data

Penilaian kuesioner terbagi menjadi 4 ketentuan skor, sebagai berikut:

Skor	Interpretasi Skor
1	Sangat tidak puas
2	Tidak puas
3	Puas
4	Sangat puas

Tabel I. Interpretasi Skor Kuesioner Kepuasan Pelanggan terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di RS PKU Gamping

Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan komputer. Data hasil penelitian di *entry* ke dalam Ms. Excel kemudian dilakukan perhitungan persentase untuk tiap indikator. Dari hasil perhitungan tiap indikator dihitung kembali rata-rata persentase untuk keseluruhan indikator mutu pelayanan dan kemudian dibandingkan dengan target tingkat kepuasan pasien yaitu >80%.

Perhitungan tingkat kepuasan pasien adalah dilakukan sebagai berikut:

$$\% \text{ kepuasan per dimensi} = \frac{\text{total nilai per dimensi}}{\text{total nilai maksimal (4x60)}} \times 100\%$$

$$\% \text{ kepuasan seluruhnya} = \frac{\text{total nilai yang didapat}}{\text{total nilai maksimal untuk semua dimensi(4x8x60)}} \times 100\%$$

BAB III

DATA HASIL KEGIATAN

Tabel 1. Hasil Survey Kepuasan Pelanggan di Unit Farmasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Gamping Periode 26 Februari - 2 Maret 2024

NO	NAMA	USIA	POLIKLINIK	JAMINAN	PENILAIAN KUESIONER									KRITIK/SARAN
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Tri Winarni	30	IGD	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	Kirwuniyatni	65	Penyakit dalam	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Belum ada
3	Sugimin	51	Penyakit dalam	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	Sri Lastri	72	Penyakit dalam	Relasi Perusahaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	Sutardjo	78	Jantung	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	Giyati	38	IGD	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus
7	Siti rubiyanti	63	Jantung	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	suratinem	68	jantung	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	B	64	Penyakit dalam	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	sugimin	50	Dalam	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	Bambang Sulistyoyo	63	Poli Jantung	BPJS Kesehatan	3	4	3	4	4	1	4	4	4	Menunggu obat agak lama yg non racikan
12	BR	52	syaraf	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	Lastono	67	syaraf	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	Sariyah	68	UGD	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

15	Istiyanti	44	Jantung	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Saat waktu shalat, kalau bisa petugas jangan membiarkan loket obat kosong/tidak ada yang jaga, karena bisa membuat antrian menumpuk nantinya
16	Ayyubi Faldhur Robbani	14	IGD	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	Suwandi	75	Poli jantung	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	S	19	Poli THT	Umum	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	wulan cipta sari	38	IGD	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
20	Sunarti	63	Jantung	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	Paimin	58	Jantung	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	Boinem	56	Poli jantung	BPJS Kesehatan	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
23	BN	53	Jantung	BPJS Kesehatan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Kursi dipisah, laki-laki perempuan, kalau bisa dipisah
24	MP	24	Poli Syaraf	BPJS Kesehatan	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
25	CA	19	IGD	Umum	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
26	H	63	IGD	BPJS Kesehatan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	SA	70	IGD	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	SNB	2	IGD	Umum	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
29	NS	56	poli syaraf	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
30	Bp. MI	35	umum	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
31	Tn. YS	19	orthopedi	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	bp. M	56	orthopedi	BPJS Kesehatan	4	3	3	3	4	3	3	4	4	

33	Rikrik priyatni	58	Mata	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	2	3	4	4	4	Ruang tunggu kurang nyaman, kalau bisa di kursi tunggu di berikan bantalan agar lebih nyaman Waktu menunggu di loket penotaan terlalu lama
34	Nanda	29	Poli kebidanan	Asuransi Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Baik , cukup ramah, cepat
35	R	60	IGD	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	Riyanti	62	Poli Orthopedi	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
37	Winarsih	43	Orthopedi	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik
38	DW	37	Gigi	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sediakan air mineral ukuran kecil atau ukuran gelas, mungkin dibutuhkan bagi pasien yg harus segera minum obat dari instalasi farmasi.
39	uswatun	45	dalam	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
40	IP	35	IGD	Asuransi Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	W	64	Poli Paru	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	W	51	Poli Dalam	Relasi Perusahaan	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
43	PN	63	Ortopedi	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	SW	64	Jantung	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
45	WN	56	Jantung	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	RA	26	Kulit dan Kelamin	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	Suroyo	65	Poli jantung	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	Janitra	3,5	Igd	Umum	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
49	Anifah	45	Dalam	Umum	3	4	4	3	4	4	4	4	4	

50		60	Poli jantung	BPJS Kesehatan	4	4	3	3	4	3	4	4	4	Sudah bagus
51	Hanif	28	Poli anak	BPJS Kesehatan	3	3	3	2	3	2	2	3	3	Sudah baik, kalok bisa di tambah personil pelayanan pengambilan obat, supaya tidak menumpuk. Terimakasih
52	Murniati	43	Penyakit dalam	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	Sugito	74	Jantung	Relasi Perusahaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah cukup bagus pelayanannya
54	Kawit	68	Jantung	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	Suryanto	46	Jantung	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	supriyadi	54	syaraf	BPJS Kesehatan	4	3	4	4	4	3	4	4	4	sudah bagus
57	Ngatini	45	Syaraf	Umum	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
58	siti muslimah	57	syaraf	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah bagus
59	gunadi	52	ugd	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	3	4	4	4	sudah bagus
60	aji wicaksono	34	ugd	Relasi Perusahaan	3	3	4	4	4	3	4	4	4	sudah bagus
61	noviyanti safitri r	22	ugd	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah bagus
62	A	48	Poli Syaraf	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	ASR	3	Poli Anak	Umum	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
64	RA	2	Poli Anak	Umum	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
65	Vindya Puspa r	30	IGD	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	Cahyaning rahayu siwi	27	IGD	Relasi Perusahaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	S	63	Bedah Ortopedi	BPJS Kesehatan	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
68	Sarini	51	Mata	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	3	3	4	4	4	

69	Atik	41	Bedah Syaraf	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4		
70	Nanik	55	Poli Jantung	BPJS Kesehatan	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
71	Almara	14	Bedah Mulut	Umum	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
72	ENY	50	Bedah UMUM	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
73	Purwaningsih	47	syaraf	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah bagus
74	Hanifa mahira	22	THT	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah bagus
75	Sri nurul	53	dalam	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah bagus
76	Hanifah setiawati	23	IGD	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah bagus
77	Sri	57	Syaraf	BPJS Kesehatan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
78	Alma	22	Bedah Umum	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	D	45	Umum	BPJS Kesehatan	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
80	Wahyu	33	Jantung	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	Sumarjo	55	Syaraf	BPJS Kesehatan	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
82	S	83	Poli Syaraf	BPJS Kesehatan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada
83	Suroso	55	syaraf	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah bagus
84	Eny	53	Paru	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	Sri	51	IGD	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	Sktr	44	Dalam	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	maryuni	49	jantung	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah bagus
88		48	syaraf	Asuransi Swasta	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
89	Enrika	30	Igd	Umum	3	4	4	4	4	3	3	4	4	

90	Us	31	Igd	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	3	3	4	4	4	Tidak ada
91	Anastasiya lestari	30	kebidanan	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah bagus
92	Reni	31	kebidanan	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah bagus
93	Suprpto suhadi	66	syaraf	Umum	4	4	4	4	4	3	4	4	4	sudah bagus
94	Widodo	59	IGD	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah bagus
95	Mei	18	Poli kulit dan kelamin	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	Kurnianto	43	UGD	Umum	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
97		35	saraf	Umum	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	Arin	31	Poli syaraf	BPJS Kesehatan	2	2	2	2	2	2	1	2	2	Sdh baik
99	Hani	26	Poli kebidanan	Umum	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	salma	21	penyakit dalam	Umum	3	3	3	4	4	4	4	4	4	sudah baik bisa ditingkatkan lagi
101	Supriyanti	33	Endodosi gigi	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102		61	Penyakit dalam	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103		52	Syaraf	Umum	3	3	3	3	3	2	2	3	2	Tingkatkan pelayanan dalam semua sektor
104	FK	32	Kebidanan	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	Ngadirin	59	Syaraf	Relasi Perusahaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	Widiastuti	53	Syaraf	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107		59	Hemodialisa	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	Yuli	51	Syaraf	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	Pardi	55	Hemodialisa	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

110	Nada	21	Mata	BPJS Kesehatan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
111	Sartini	52	Dalam	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	ANS	31	Poli dalam	Umum	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
113	Noor akbar	29	Anak	Umum	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
114	WTA	20	UGD	BPJS Kesehatan	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
115	Trihana	23	Kebidanan	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Udah bagus ko
116	Tri	42	Jiwa	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	Rusmadi	55	Hemodialisa	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	Sukarna	63	Hemodialisa	BPJS Kesehatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	Gesang	32	Kebidanan	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	Yanu	37	Kebidanan	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
TOTAL					457	451	458	460	459	435	462	469	468	

Total nilai yang didapat

$$457 + 451 + 458 + 460 + 459 + 435 + 462 + 469 + 468 = 4119$$

Total nilai maksimal untuk semua dimensi ($4 * 9 * 120$) = 4320

A. Data Demografi Responden

a. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase
≤ 20 tahun	10	8,33%
20-30 tahun	17	14,17%
31-40 tahun	18	15,00%
41-50 tahun	18	15,00%
≥50 tahun	57	47,50%
Total	120	100,00%

b. Karakteristik Responden berdasarkan Jaminan biaya

Jaminan	Jumlah	Persentase (%)
Umum	35	29.2%
BPJS	76	63.3%
Relasi Perusahaan	6	5%
Asuransi Swasta	3	2.5%
Total	120	100%

c. Karakteristik Responden berdasarkan Poliklinik

Poliklinik	Jumlah	Persentase
Paru	2	1,7%
Mata	3	2,5%
Jantung	20	16,7%
Penyakit dalam	15	12,5%
Orthopedi	6	5%
Saraf	22	18,3%
Jiwa	1	0,8%
Kulit Kelamin	2	1,7%
Bedah Umum	2	1,7%
Gigi	2	1,7%
Kebidanan dan KB	8	6,7%
Anak	4	3,3%
Hemodialisa	4	3,3%
UGD	6	6%
IGD	20	16,7%
THT	2	1,7%
Bedah mulut	1	0,8%
Total	120	100%

B. Perhitungan Aspek Mutu

a. % Kepuasan per dimensi

$$\% \text{ kepuasan per dimensi} = \frac{\text{total nilai per dimensi}}{\text{total nilai maksimal (4x120)}} \times 100\%$$

No	Aspek Mutu	Total nilai	%
1	Kemudahan akses menuju farmasi	457	95,21%
2	Kejelasan alur layanan farmasi	451	93,96%
3	Sikap dan penampilan petugas farmasi	458	95,42%
4	Kemampuan petugas farmasi	460	95,83%
5	Ruang tunggu farmasi	459	95,63%
6	Waktu pelayanan obat, apakah waktu pelayanan sudah cukup memuaskan?	435	90,63%
7	Kejelasan informasi obat dari apoteker	462	96,25%
8	Kejelasan etiket/tulisan di plastik obat obat	469	97,71%
9	Obat yang diberikan sesuai keluhan yang dialami	468	97,50%
	Rata-Rata Kepuasan Pasien	458	95,35%

b. % Kepuasan seluruhnya

$$\begin{aligned} \% \text{ kepuasan seluruhnya} &= \frac{\text{total nilai yang didapat}}{\text{total nilai maksimal untuk semua dimensi (4x9x120)}} \times 100\% \\ &= \frac{4119}{4320} \times 100\% \\ &= 95,35\% \end{aligned}$$

BAB IV

ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Demografi Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan yang telah dilakukan, kategori usia responden yang paling banyak adalah kategori usia ≥ 50 tahun sebanyak 57 responden dengan persentase sebesar 47,50%. Pada karakteristik responden berdasarkan usia tidak terdapat hubungan antara tingkat kepuasan dengan usia responden dikarenakan tujuan setiap pasien baik pasien muda maupun tua yang datang adalah untuk mendapatkan pengobatan agar segera sembuh dan pulih dari penyakit yang sedang dialami. Setiap pasien yang datang dalam keadaan sakit baik yang muda maupun tua pasti mereka memiliki harapan untuk cepat sembuh, cepat ditangani, cepat bisa kembali bekerja dan pasien dapat merasakan apabila keadaannya sudah mulai membaik serta merasa cocok dengan pengobatan yang diberikan di pelayanan kesehatan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jaminan Biaya

Survei kepuasan pelanggan terdapat 4 jenis jaminan biaya kesehatan, diantaranya: Umum, BPJS kesehatan, relasi perusahaan dan asuransi swasta. Responden dikelompokkan berdasarkan 4 kategori jaminan kesehatan yaitu Umum, BPJS dan Relasi. Berdasarkan data survey kepuasan pelanggan berdasarkan jaminan biaya kesehatan periode 26 Februari 2024 - 2 Maret 2024 yang paling banyak digunakan responden adalah BPJS dengan persentase 63,3% dari 120 responden. Sedangkan asuransi swasta merupakan jaminan kesehatan dengan persentase terkecil dengan nilai 2,5% dari 120 responden. Jaminan biaya kesehatan dapat mempengaruhi penilaian pasien terhadap kepuasan pelanggan. Salah satunya terkait biaya. Pasien umum (tanpa jaminan biaya) dapat memiliki penilaian berbeda terhadap harga obat bila dibandingkan dengan jaminan biaya kesehatan seperti BPJS.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Poliklinik

Responden yang mengikuti survei kepuasan pelanggan berasal dari pasien berbagai tujuan poliklinik. Pengelompokan responden berdasarkan poliklinik tujuan dapat dilihat pada tabel hasil. Berdasarkan data periode 26 Februari 2024 - 2 Maret 2024 jumlah responden terbanyak berasal dari Poli Saraf dengan persentase sebesar 18,3% dari 120 responden. Poliklinik yang dikunjungi pasien dapat menjadi faktor

responden dalam mengisi kuisioner misalnya pada penilaian terhadap harga obat yang akan dibayarkan, karena karakteristik harga obat yang digunakan pada masing-masing poli dapat berbeda.

B. Hasil Skor dan Analisis Hasil

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian yang bertujuan meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (Permenkes RI, 2016). Berdasarkan Tabel 1 diatas diketahui bahwa hasil persentase per dimensi dari 120 responden dan total nilai maksimal per dimensi dengan nilai 480 (120x4) sebagai berikut:

- a. Dimensi (1) kemudahan akses menuju farmasi dengan total nilai 457 atau sebesar 95,21%
- b. Dimensi (2) kejelasan alur layanan farmasi dengan total nilai 451 atau sebesar 93,96%
- c. Dimensi (3) sikap dan penampilan petugas farmasi dengan total nilai 458 atau sebesar 95,42%
- d. Dimensi (4) kemampuan petugas farmasi dengan total nilai 460 atau sebesar 95,83%
- e. Dimensi (5) ruang tunggu farmasi dengan total nilai 459 atau sebesar 95,63%
- f. Dimensi (6) waktu pelayanan obat, apakah waktu pelayanan sudah cukup memuaskan dengan total nilai 435 atau sebesar 90,63%
- g. Dimensi (7) kejelasan informasi obat dari apoteker dengan total nilai 462 atau sebesar 96,25%
- h. Dimensi (8) kejelasan etiket/tulisan di plastik obat dengan total nilai 469 atau sebesar 97,71%
- i. Dimensi (9) obat yang diberikan sesuai dengan keluhan yang dialami dengan total nilai 468 atau sebesar 97,50%

Rata-rata kepuasan pasien total nilai dari 9 dimensi diatas yaitu 458 atau sebesar 95,35%. Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut seluruh rata-rata kepuasan pasien dari tiap-tiap dimensi sudah melebihi target tingkat kepuasan > 80% pasien dengan persentase kepuasan seluruhnya 93,35%. Dimensi paling rendah terdapat pada poin (6) yaitu waktu pelayanan obat apakah sudah cukup memuaskan dengan persentase sebesar 90,63% walaupun sudah melebihi target tingkat kepuasan namun pada poin ini lebih

rendah dibandingkan poin lainnya karena pasien mengeluhkan tumpukan yang banyak dan terkadang terdapat kekosongan apoteker untuk menyerahkan obat di sekitar jam 12 siang. Namun apabila dikatakan secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa semua aspek telah mencapai target tingkat kepuasan pasien.

C. Saran dan Harapan Responden terhadap Pelayanan Farmasi secara Umum

Berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan di RS PKU Muhammadiyah Gamping di instalasi farmasi rawat jalan, diperoleh saran dan harapan dari responden antara lain:

- a. Memperbanyak jumlah apoteker yang bertugas di farmasi agar dapat mempercepat pelayanan dan menurunkan waktu tunggu penyerahan obat yang berpotensi lama.
- b. Memisahkan kursi tunggu antara laki-laki dan perempuan agar pasien/pendamping pasien yang sedang menunggu obat merasa lebih nyaman.
- c. Menyediakan air mineral kemasan/dispenser air disertai dengan gelas sekali pakai di ruang tunggu farmasi rawat jalan.
- d. Meng-*upgrade* kursi tunggu dengan memberikan bantal yang empuk sehingga pasien terutama lansia dan ibu hamil merasa lebih nyaman.

D. Hambatan dan Kendala selama Penelitian

Terdapat beberapa hambatan serta kendala yang dialami selama proses berjalannya penelitian, khususnya pada proses pengambilan data di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS PKU Gamping, antara lain:

- a. Terdapat beberapa pasien yang tidak terlalu memahami tiap indikator karena takut terburu-buru dan terus memperhatikan antrian.
- b. Suasana instalasi yang terlalu padat dan ramai sehingga apabila akan dilakukan wawancara akan mengganggu kenyamanan sebagian pasien yang sedang menunggu.
- c. Terdapat beberapa kuesioner yang tidak selesai terisi dikarenakan pasien telah dipanggil nomor antriannya lalu setelah mendapat obat lalu pasien pulang sehingga mahasiswa harus mencari responden baru.
- d. Beberapa pasien menolak untuk diwawancarai.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan yang telah dilakukan di ruang tunggu unit farmasi rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gamping periode 26 Februari 2024 - 2 Maret 2024 terhadap 120 responden menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien secara umum berada pada persentase 95,35% dengan indikator yang memiliki skor terendah adalah waktu pelayanan obat yaitu 90,63% dan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah kejelasan informasi obat dengan persentase sebesar 97,71%. Menurut hasil survey, dapat disimpulkan bahwa responden merasa cukup puas dengan pelayanan farmasi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping.

B. Saran

Dalam upaya peningkatan mutu kepuasan pasien farmasi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping terdapat beberapa saran sebagai berikut :

- a. Mengoptimalkan pelayanan yang prima dan ramah kepada pasien dan keluarga
- b. Perlu dilakukan perluasan ruang tunggu farmasi rawat jalan
- c. Menyediakan fasilitas yang mendukung kenyamanan pasien seperti, pendingin ruangan, akses wifi serta *snack*
- d. Meningkatkan jumlah SDM dan melakukan penjadwalan poliklinik dengan baik, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu pasien dan keluarga
- e. Pada saat antrian cukup ramai dapat menambahkan loket alternatif untuk penyerahan obat sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, G., Fadhilah, H., Indah, F. P. S., & Pratiwi, R. D. (2022). Determinants of Patient Characteristics With Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit Umum Daerah Banten. *Health and Medical Journal*, 4(2), 70-75.
- Kemenkes RI, 2014, *Kepmenkes 1197/MENKES/SK/X/2004 Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*, Kemenkes RI, Jakarta
- Kemenkes RI, 2016, *Permenkes Nomor 72 tahun 2016: Standar Pelayanan Kefarmasian*, Kemenkes RI, Jakarta.
- Pangaribuan, Helena. 2022. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Undata Palu. *Journal of Borneo Holistic Health*, (5):1, 98-108.
- Syamsudin, M. 20. 20. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rumah Sakit Kristen Mojowarno. Skripsi. Sidoarjo: STIKes Rumah Sakit Anwar Medika.

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN PENGABDIAN MASYARAKAT
PRAKTEK KERJA PROFESI APOTEKER (PKPA)
RUMAH SAKIT PKU GAMPING
PERIODE 05 FEBRUARI – 30 MARET 2024**

Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Apoteker pada Program Studi Pendidikan Profesi Apoteker Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing PKPA



apt. Sri Tasminatun, M.Si

NIK : 1971 1106199904 173036

Preseptor PKPA



apt. Irma Risdianan, S.Si MPH

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Profesi Apoteker



Dr. apt. Ingenida Hadning, M.Sc

NIK. 1985.0304 201004 173122