

FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT

Skripsi, Juni 2016

Almira Ristizsa Shabrina Da Costa, 2012-31-023

Evaluasi Mutu Pelayanan Apotek Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Rawalumbu Bekasi

115 halaman, 18 tabel, 11 gambar, 8 lampiran

ABSTRAK

Pelayanan apotek di suatu rumah sakit dikelola oleh unit atau instalasi farmasi yang bertugas menyelenggarakan, mengkoordinasikan, mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan pelayanan apotek. Pelayanan farmasi merupakan salah satu dari pelayanan rumah sakit dalam rangka menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Masalah pada dimensi waktu pelayanan obat serta tingkat kepuasan konsumen menjadi indikator utama dalam menjamin mutu pelayanan farmasi kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien dan dimensi waktu pelayanan obat pada apotek rawat jalan instalasi farmasi rumah sakit rawalumbu.

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan observasional yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 171 responden.

Hasil penelitian didapatkan bahwa melalui *Importance and Performance Analysis* terdapat 6 atribut yang peranannya dianggap paling penting tetapi pasien belum merasa puas dengan kinerjanya yaitu cara mendapatkan obat mudah, jam buka pelayanan tepat waktu, pelayanan obat dilayani dengan baik soal meminta penjelasan tentang obat, ruang tunggu yang bersih, tempat duduk di ruang tunggu yang nyaman, suasana ruang tunggu yang tenang. Dari perhitungan menggunakan *gap analysis* diperoleh bahwa atribut yang mempunyai *gap* paling besar adalah atribut atribut suasana ruang tunggu yang tenang, tenaga farmasi memberikan jasa pelayanan konsultasi yang memuaskan, dan petugas tanggap terhadap masalah pasien sehingga atribut-atribut tersebut harus diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya. Lalu untuk penilaian yang didasarkan pada standar pelayanan kefarmasian didapatkan bahwa dimensi *tangibles* diperoleh sebesar 85,35 persen, dimensi *reliability* sebesar 88,10 persen, dimensi *assurance* 85, 91 persen, dimensi *emphaty* sebesar 80,94 persen, dan pada dimensi *responsiveness* sebesar persen. Untuk rata-rata waktu pelayanan obat sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh SPM-RS bidang farmasi menurut Menkes RI No. 129 tahun 2008, yaitu resep obat jadi kurang dari 30 menit dan resep obat racikan kurang dari 60 menit.

Kata Kunci : *Standar Pelayanan Kefarmasian, SPM Rumah Sakit Bidang Farmasi, Dimensi Waktu pelayanan obat, Tingkat Kepuasan*