



LAPORAN BIMBINGAN TA/SKRIPSI UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Jl. Diponegoro No 186 Gedanganak - Ungaran Timur, Kab. Semarang - Jawa Tengah

Email: ngudiwaluyo@unw.ac.id, Telp: Telp. (024) 6925408 & Fax. (024) -6925408

Nomor Induk Mahasiswa : 051191146
Nama Mahasiswa : **TILA NOER CHOTIFAH**
Ketua Program Studi : **Richa Yuswantina, S.Farm,Apt, M.Si**
Dosen Pembimbing (1) : **Richa Yuswantina, S.Farm,Apt, M.Si**
Dosen Pembimbing (2) : **Richa Yuswantina, S.Farm,Apt, M.Si**
Judul Ta/Skripsi : **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi RSUD dr Gunawan Mangunkusomo**

Abstrak : WHO (2022) merumuskan dalam cakupan sangat luas bahwa kesehatan merupakan keadaan yang sempurna baik fisik, mental maupun sosial, tidak hanya terbebas dari penyakit atau kelemahan/cacat. Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang menjalani kehidupan yang produktif secara sosial dan ekonomi. Tidak hanya perseorangan, keluarga atau kelompok, tetapi juga oleh masyarakat secara keseluruhan. Salah satu upaya yang dinilai mempunyai peranan cukup penting adalah upaya penyelenggaraan kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan atau masyarakat (Sari Amelia et al., 2019). Menurut WHO (World Health Organization), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan peripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Berdasarkan undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan dengan karakteristik dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan

teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit harus menjalankan beberapa fungsi, satu diantaranya adalah fungsi penyelenggaraan pelayanan penunjang medik dan non medik. Pelayanan penunjang medik meliputi pelayanan diagnostik dan terapeutik. Pelayanan Farmasi merupakan salah satu dari pelayanan penunjang medik terapeutik yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan rumah sakit secara keseluruhan (Sari Amelia et al., 2019).

Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Munawir et al., 2019).

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat (Fina et al., 2015). Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. (Puspita et al., 2017). 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. Adanya tuntutan pasien akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan perluasan pelayanan dari paradigm lama yang berorientasi kepada produk (drug oriented) menjadi paradigm baru yang berorientasi kepada (patient oriented) dengan filosofi pharmaceutical care (Andriani et al., 2022). Dalam 30 tahun terakhir, terjadi perkembangan paradigma profesi apoteker dari drug oriented menjadi patient oriented. Dengan adanya perkembangan paradigma ini, maka apoteker dituntut untuk memberikan pelayanan kefarmasian dan mengambil keputusan dengan memperhatikan keadaan pasien (Prabandari et al., 2018).

Kepuasan pasien merupakan suatu kondisi di mana keinginan,

harapan, dan kebutuhan dapat terpenuhi, apabila Rumah Sakit mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan pasien, maka akan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi indikator utama dari standar ukuran mutu pelayanan di suatu Rumah Sakit. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak pada jumlah kunjungan di suatu Rumah Sakit. Pasien yang berkunjung diharapkan selalu meningkat seiring dengan berjalannya waktu, sehingga tuntutan terhadap mutu pelayanan akan senantiasa meningkat, termasuk dari peserta jaminan kesehatan. Kepuasan atas pelayanan juga akan mempengaruhi harapan pasien untuk memperoleh pelayanan yang sama (Yoga et al., 2021)

Pernyataan hasil dari Kawahe (2015) dengan judul "Hubungan antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Rawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado" menjelaskan adanya keterkaitan antara kepuasan pasien serta pelayanan kefarmasian dimana kepuasan pasien mempengaruhi pelayanan kefarmasian sedangkan Penelitian sebelumnya oleh Jesica (2019) dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna" bahwa pelayanan di Instalasi Farmasi yang dirasakan pasien rawat jalan belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi dari penelitian terdapat waktu tunggu pasien yang terlalu lama dikarenakan kurangnya pegawai pelayanan kesehatan dan kurangnya kursi diruang tunggu supaya dapat menampung banyaknya pasien yang sedang berobat di Instalasi Farmasi.

Berdasarkan uraian diatas dan kesenjangan yang di temukan, maka kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian perlu mendapat perhatian khusus yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi RSUD dr Gunawan Mangunkusomo"

Tanggal Pengajuan :	10/10/2022 21:18:35
Tanggal Acc Judul :	12/10/2022 11:58:47
Tanggal Selesai Proposal :	19/01/2023 09:38:22
Tanggal Selesai TA/Skripsi :	-

No	Hari/Tgl	Keterangan	Dosen/Mhs
BIMBINGAN PROPOSAL			
1	Selasa,25/10/2022 10:25:01	1. Revisi latar belakang 2. Revisi rumusan masalah 3. Revisi daftar pustaka	Richa Yuswantina, S.Farm,Apt, M.Si
2	Rabu,09/11/2022 11:18:00	1. Revisi kerangka konsep 2. Revisi definisi operasional 3. Revisi kriteria penelitian	Richa Yuswantina, S.Farm,Apt, M.Si
3	Selasa,29/11/2022 09:46:36	1. Revisi Latar belakang 2. Revisi daftar pustaka 3. Lanjut Bab 2	Richa Yuswantina, S.Farm,Apt, M.Si
4	Kamis,29/12/2022 12:48:15	1. Revisi Kerangka konsep 2. Revisi Keterangan empiris 3. Lanjut Bab 3	Richa Yuswantina, S.Farm,Apt, M.Si
5	Selasa,17/01/2023 09:52:51	1. Revisi jumlah sampel penelitian 2. Perbaiki definisi operasional 3. Cek analisa data	Richa Yuswantina, S.Farm,Apt, M.Si
6	Rabu,18/01/2023 11:40:46	Acc proposal, lanjut penelitian	Richa Yuswantina, S.Farm,Apt, M.Si
BIMBINGAN TA/SKRIPSI			
7	Kamis,26/01/2023 15:40:11	1. Revisi pembahasan, belum membahas hasil penelitian baru membaca tabel tidak dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu 2. Revisi Penulisan 3. Cek daftar pustaka	Richa Yuswantina, S.Farm,Apt, M.Si
8	Selasa,31/01/2023	1. Perbaiki penulisan, antara judul tabel dan	Richa

	16:27:28	isi tabel sebaiknya jadi 1 jangan terpisah 2. 1 halaman sebaiknya juga jangan diisi 1 paragraf 3. Lengkapi naskah mulai dari bab 1-5 4. Buat intisari dan abstrak	Yuswantina, S.Farm,Apt, M.Si
9	Rabu,01/02/2023 09:28:34	Revisi Intisari dan abstrak	Richa Yuswantina, S.Farm,Apt, M.Si
10	Senin,06/02/2023 06:19:10	Acc skripsi, mendaftar untuk ujian skripsi	Richa Yuswantina, S.Farm,Apt, M.Si

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Richa Yuswantina, S.Farm,Apt, M.Si
(NIDN: 0630038702)

Semarang 06 Februari 2023



TILA NOER CHOTIFAH
(NIM: 051191146)

Dosen Pembimbing (1)



Richa Yuswantina, S.Farm,Apt, M.Si
(NIDN: 0630038702)

Dosen Pembimbing (2)



Richa Yuswantina, S.Farm,Apt, M.Si
(NIDN: 0630038702)