

KARYA TULIS ILMIAH

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN RUJUK
BALIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
RUMAH SAKIT HERMINA TANGKUBANPRAHU MALANG**



OLEH: KOSTIN CHOIRIYAH

NIM.194087

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI INSTITUT
TEKNOLOGISAINS DAN KESEHATAN
RS DR. SOEPRAOEN MALANG**

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN RUJUK BALIK
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
HERMINA TANGKUBANPRAHU MALANG**



OLEH: KOSTIN CHOIRIYAH

NIM.194087

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN
RS. DR. SOEPRAOEN MALANG**

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN RUJUK
BALIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
RUMAH SAKIT HERMINA TANGKUBANPRAHU MALANG**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli
Madya Farmasi Pada Prodi Diploma III Farmasi Institut teknologi

Sains dan Kesehatan

RS dr. Soepraoen Malang



OLEH: KOSTIN CHOIRIYAH

NIM.194087

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN
RS DR. SOEPRAOEN MALANG**

2022

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kostin Choiriyah
Tempat/tanggal lahir : Malang, 10 Juni 1979
NIM : 194087
Alamat : Jl. Basuki Rahmat Gg II/791

Menyatakan dan bersumpah bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di perguruan tinggi manapun.

Jika dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran atas pernyataan dan sumpah tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari almamater.

Malang, 19 April 2022

Yang Menyatakan



Kostin Choiriyah

NIM.194087

HALAMAN PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disetujui oleh Tim Penguji pada Ujian Sidang

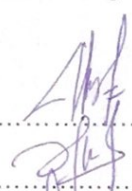
Di Program Studi Diploma III Farmasi Institut

Teknologi dan Kesehatan RS.dr.Soepraoen

Malang

Tanggal, 1 Juni 2022

TIM PENGUJI

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Apt. Beta Herilla S,M.Farm 
Anggota	: 1. Apt. Mayang Aditya, M. Farm 
	: 2. Apt. Rakhmadani Gadis, M. Farm 

Mengetahui,

Ketua Program Studi Diploma III Farmasi



Apt. Beta Herilla S,M.Farm

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah ini telah Disetujui untuk Diujikan diDepan

Tim Penguji

Tanggal 10 Januari 2022

Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



Apt. Rakhmadani Gadis, M. Farm

Apt. Mayang Aditya, M. Farm

ABSTRAK

Choiriyah, Kostin. 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Rujuk Balik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Hermina Tangkubanprahu Malang. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Diploma III Farmasi Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang. Pembimbing 1 Ibu Apt. Rakhmadani Gadis Aprilianti, M. Ibu Apt. pembimbing 2 Mayang Aditya, M. Farm

RS Hermina Tangkubanprahu merupakan salah satu rumah sakit di Malang yang masih mengalami permasalahan dengan kualitas pelayanan kesehatan. Masih banyak keluhan dari masyarakat yang menyatakan kualitas pelayanan di RS Hermina Tangkubanprahu masih belum memenuhi harapan.

Penelitian ini merupakan penelitian *Cross sectional* untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan PRB RS Hermina Tangkubanprahu Malang. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat Jalan PRB di RS Hermina Tangkubanprahu Malang pada bulan Desember 2021 sampai Januari 2022. Sampel berjumlah 46 orang diambil secara *systematic random*. Data dianalisis menggunakan *Pearson correlation* untuk mengetahui apakah ada pengaruh diantara kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Hasil analisis *Pearson Correlation* menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan kesehatan (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Keramahan dan Bukti fisik) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah variabel Jaminan. maka disarankan kepada seluruh petugas kefarmasian di Poli BPJS RS. Hermina Tangkubanprahu untuk lebih memperhatikan ketersediaan obat serta ketepatan dosis obat dan pasien, sehingga pasien dapat merasa terjamin dengan obat yang diberikan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Choiriyah, Kostin. 2022, The Impact of the Quality of Referral Pharmaceutical Services on Outpatient Satisfaction at Hermina Tangkubanprahu Hospital, Malang. Scientific papers. Diploma III Pharmacy Study Program, Institute of Health and Science Technology, RS dr. Soepraoen Malang. Supervisor 1 Apt. Rakhmadani Gadis Aprilianti, M. supervisor 2 Apt. Mayang Aditya, M. Farm

Hermina Tangkubanprahu Hospital is one of the hospitals in Malang which is still experiencing problems with the quality of health services. There are still many complaints from the public stating that the quality of service at the Hermina Tangkubanprahu Hospital still does not meet expectations.

This study is a cross-sectional study to analyze the effect of health service quality on outpatient satisfaction at Hermina Tangkubanprahu Hospital, Malang. The population in this study were outpatients at Hermina Tangkubanprahu Hospital in Malang from December 2021 to January 2022. A sample of 46 people was taken systematically at random. Data analysis used Pearson correlation to find out whether there is a relationship between service quality and patient satisfaction.

The results of the Pearson Correlation analysis show that all health service quality variables (Reliability, Responsiveness, Assurance, Hospitality, and Physical Evidence) have a significant effect on patient satisfaction. The most dominant variable affecting patient satisfaction is the Guarantee variable. It is recommended to the pharmacy officer at the BPJS Hospital, Hermina Tangkubanprahu, to pay more attention to the availability of drugs and the accuracy of drug doses and patients, so that patients can feel safe with the drugs given.

Keywords: Quality of Service, Patients

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkatrahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN RUJUK BALIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT HERMINA TANGKUBANPRAHU MALANG"**

sesuai waktu yang ditentukan. Karya Tulis Ilmiah ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya FARMASI di Program Studi FARMASI ITSK RS dr. Soepraoen Malang.

Dalam penyusunan KTI ini, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Letnal kolonel (Ckm) Arief Efendi, SPh., SH, S. Kep. Ners.M.M, selaku Direktur ITSK RS dr. Soepraoen Malang.
2. Ibu Apt. Beta Herilla S, M.Farm selaku Ka Prodi Farmasi ITSK RS dr. Soepraoen Malang dan pembimbing dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.

3. Ibu Apt. Rakhmadani Gadis Aprilianti, M. Farm selaku pembimbing I dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
4. Ibu Apt. Mayang Aditya, M. Farm selaku pembimbing II dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada Penulis.
5. Rekan-rekan mahasiswa Prodi Farmasi dan seluruh pihak yang telah membantuk kelancaran penelitian ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.
6. Keluarga inti dan Rekan Kerja di Rumah Sakit Hermina Tangkubanprahu Malang

Penulis berusaha untuk dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilimah ini,dengan sebaik-baiknya.Namun demikian penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan.Oleh karena itu demi kesempurnaan,penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak,untuk menyempurnakanya.

Malang, 19 April 2022

DAFTAR ISI

Judul Cover	i
Halaman Pernyataan	iv
Lembar Persetujuan	v
Lembar Pengesahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xiv
Abstrak	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Definisi Rumah Sakit	8
2.2 Rumah Sakit Hermina Tangkubanprahu Malang.....	11
2.3 Program Rujuk Balik	12

2.3.1 Pengertian PRB.....	12
2.3.2 Manfaat PRB	13
2.3.3 Jaminan Kesehatan Nasional dan Daftar Obat Formularium Nasional	14
2.3.4 Pelayanan Obat Rujuk Balik RS Hermina Tangkubanprahu Malang.....	15
2.3.4.1 Pengertian Pelayanan obat PRB.....	15
2.3.4.2 Alur Pelayanan Obat PRB RS Hermina Tangkubanprahu Malang.....	16
2.4 Kualitas pelayanan	19
2.4.4 Karakteristik kualitas pelayanan.....	20
2.4.5 Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	21
2.4.6 Indikator kualitas pelayanan.....	22
2.5 Kepuasan	24
2.5.1 Elemen Kepuasan Pelanggan	25
2.5.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	26
2.6 Rawat Jalan.....	27
2.7 Kerangka Konseptual	28
2.8 Deskripsi Kerangka Konseptual	28
2.9 Hipotesa	29
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Desain Penelitian	30

3.2 kerangka kerja	30
3.3 Populasi, Sample dan Sampling	31
3.3.1 Populasi	31
3.3.2 <i>Sample</i>	32
3.3.3 Teknik Sampling	32
3.4 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional	34
3.4.1 Identifikasi Variabel	34
3.4.2 Definisi Operasional	34
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	36
3.5.1 Proses perijinan	36
3.5.2 Proses Pengumpulan Data	36
3.6 Instrumen Penelitian	37
3.7 Pengolahan dan Analisa Data	38
3.7.1 Pengolahan Data	38
3.7.2 Analisa Data	38
3.8 Waktu dan Tempat penelitian	39
BAB 4 PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Gambaran Umum Apotek Poli BPJS RS. Hermina.....	40
4.1.2 Data Umum	41
4.1.3 Data khusus	45
4.1.4 Kepuasan pelayanan	49
4.2 Pembahasan	54

4.2.1 Pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Pasien	54
4.2.2 Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien.....	55
4.2.3 Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pasien	56
4.3.4 Pengaruh Keramahan terhadap Kepuasan Pasien.....	56
4.3.5 Pengaruh Bukti nyata terhadap Kepuasan Pasien	57
BAB 5 PENUTUP	
5.1 Saran.....	59
5.2 Kesimpulan.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR GAMBAR

Alur Pelayanan obat di RS. Hermina.....	17
---	----

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1.</i> Variabel Penelitian	33
<i>Tabel 2.</i> Jenis Kelamin Responden.....	39
<i>Tabel 3.</i> Umur Responden..	39
<i>Tabel 4.</i> Tamatan Pendidikan Responden.....	40
<i>Tabel 5.</i> Pekerjaan Responden..	40
<i>Tabel 6.</i> Case Processing Summary.....	41
<i>Tabel 7.</i> Realibility statistics.....	41
<i>Tabel 8.</i> Total statistics.....	41
<i>Tabel 9.</i> Tabulasi Kualitas pelayanan aspek kehandalan.....	42
<i>Tabel 10.</i> Tabulasi Kualitas pelayanan aspek Daya tanggap.....	43
<i>Tabel 11.</i> Tabulasi Kualitas pelayanan aspek Jaminan.....	43
<i>Tabel 12.</i> Tabulasi Kualitas pelayanan aspek Keramahan.....	44
<i>Tabel 13.</i> Tabulasi Kualitas pelayanan aspek Bukti Nyata.....	44
<i>Tabel 14.</i> Tabulasi Kepuasan Pasien.....	45
<i>Tabel 15.</i> Tabulasi Kepuasan Pasien aspek kehandalan.....	45
<i>Tabel 16.</i> Tabulasi Kepuasan Pasien aspek Daya Tanggap.....	46
<i>Tabel 17.</i> Tabulasi Kepuasan Pasien aspek Jaminan.....	46
<i>Tabel 18.</i> Tabulasi Kepuasan Pasien aspek Keramahan	47
<i>Tabel 19.</i> Tabulasi Kepuasan Pasien aspek Bukti Nyata.....	47

ABSTRAK

Choiriyah, Kostin. 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Rujuk Balik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Hermina Tangkubanprahu Malang. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Diploma III Farmasi Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang. Pembimbing 1 Ibu Apt. Rakhmadani Gadis Aprilianti, M. Ibu Apt. pembimbing 2 Mayang Aditya, M. Farm

RS Hermina Tangkubanprahu merupakan salah satu rumah sakit di Malang yang masih mengalami permasalahan dengan kualitas pelayanan kesehatan. Masih banyak keluhan dari masyarakat yang menyatakan kualitas pelayanan di RS Hermina Tangkubanprahu masih belum memenuhi harapan.

Penelitian ini merupakan penelitian *Cross sectional* untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan PRB RS Hermina Tangkubanprahu Malang. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat Jalan PRB di RS Hermina Tangkubanprahu Malang pada bulan Desember 2021 sampai Januari 2022. Sampel berjumlah 46 orang diambil secara *systematic random*. Data dianalisis menggunakan *Pearson correlation* untuk mengetahui apakah ada pengaruh diantara kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Hasil analisis *Pearson Correlation* menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan kesehatan (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Keramahan dan Bukti fisik) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah variabel Jaminan. maka disarankan kepada seluruh petugas kefarmasian di Poli BPJS RS. Hermina Tangkubanprahu untuk lebih memperhatikan ketersediaan obat serta ketepatan dosis obat dan pasien, sehingga pasien dapat merasa terjamin dengan obat yang diberikan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Choiriyah, Kostin. 2022, *The Impact of the Quality of Referral Pharmaceutical Services on Outpatient Satisfaction at Hermina Tangkubanprahu Hospital, Malang*. Scientific papers. Diploma III Pharmacy Study Program, Institute of Health and Science Technology, RS dr. Soepraoen Malang. Supervisor 1 Apt. Rakhmadani Gadis Aprianti, M. supervisor 2 Apt. Mayang Aditya, M. Farm

Hermina Tangkubanprahu Hospital is one of the hospitals in Malang which is still experiencing problems with the quality of health services. There are still many complaints from the public stating that the quality of service at the Hermina Tangkubanprahu Hospital still does not meet expectations.

This study is a cross-sectional study to analyze the effect of health service quality on outpatient satisfaction at Hermina Tangkubanprahu Hospital, Malang. The population in this study were outpatients at Hermina Tangkubanprahu Hospital in Malang from December 2021 to January 2022. A sample of 46 people was taken systematically at random. Data analysis used Pearson correlation to find out whether there is a relationship between service quality and patient satisfaction.

The results of the Pearson Correlation analysis show that all health service quality variables (Reliability, Responsiveness, Assurance, Hospitality, and Physical Evidence) have a significant effect on patient satisfaction. The most dominant variable affecting patient satisfaction is the Guarantee variable. It is recommended to the pharmacy officer at the BPJS Hospital, Hermina Tangkubanprahu, to pay more attention to the availability of drugs and the accuracy of drug doses and patients, so that patients can feel safe with the drugs given.

Keywords: Quality of Service, Patients