

**GAMBARAN MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN
RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT KH.ABDUR
RAHMAN SYAMSURY (ARSY) PACIRAN LAMONGAN**

KARYA TULIS ILMIAH



FIRDAUSI NUZULA
NIM.1602050015

**JURUSAN DIII FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

2019

**GAMBARAN MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN
RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT KH.ABDUR
RAHMAN SYAMSURY (ARSY) PACIRAN LAMONGAN**

KARYA TULIS ILMIAH

**Diajukan Kepada Jurusan DIII Farmasi
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan
Sebagai Saah Satu Syarat Untuk Melakukan Penelitian**

**FIRDAUSI NUZULA
NIM.1602050015**

**JURUSAN DIII FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN
2019**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : FIRDAUSI NUZULA
NIM : 1602050015
TEMPAT,TANGGAL LAHIR : LAMONGAN, 08 FEBRUARI 1998
INSTITUSI : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
LAMONGAN

Menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah (kti) yang berjudul : “ Gambaran Mutu Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit KH.Abdur Rahman Syamsuri (ARSY) Paciran Lamongan” adalah bukan Karya Tulis Ilmiah orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi akademis.

Lamongan, 28 Mei 2019
Yang menyatakan



FIRDAUSI NUZULA
NIM.1602050015

LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Oleh : FIRDAUSI NUZULA

Nim : 1602050015

Judul : GAMBARAN MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN
PADA PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI
FARMASI RUMAH SAKIT KH.ABDUR RAHMAN
SYAMSURY (ARSY) PACIRAN LAMONGAN

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji Karya Tulis Ilmiah
pada tanggal : 28 Mei 2019

Oleh :

Mengetahui :

Pembimbing I



Rully Yuliandari, S.Farm, Apt, M.Farm, Klin.
NIDN : 0728078103

Pembimbing II



Lilin Turlina, SST., M.Kes
NIDN : 0728027801

LEMBAR PENGASAHAN

Telah Diuji dan Disetujui Tim Penguji Pada Ujian Sidang Karya Tulis Ilmiah

Di Jurusan DIII Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Lamongan

Tanggal : 28 Mei 2019

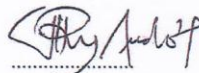
PANITIA PENGUJI

Tanda Tangan

Ketua : Devi Ristian O.,S.Farm.Apt.,M.Si.



Anggota : 1. Rully Yuliandari,S.Farm. Apt., M.Farm.Klin



2. Lilin Turlina,SST.,M.Kes



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Lamongan



~~Arifal Aris,S.Kep..Ns.,M.Kes.
NIK 19780821 200601 015~~

CURIKULUM VITE

Nama : Firdausi Nuzula

Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 08 Februari 1998

Alamat Rumah : RT.03 RW.001 Dusun Sawo Desa Payaman Kecamatan
Solokuro Kabupaten Lamongan

Pekerjaan : Mahasiswa

Riwayat Pendidikan :

1. TK Aisyiyah Bustanul Atfal Lulus Tahun 2004
2. MI Muhammadiyah 01 Payaman Lulus Tahun 2010
3. SMP Muhammadiyah 14 Paciran Lulus Tahun 2013
4. SMA Muhammadiyah 06 Paciran Lulus Tahun 2016
5. Jurusan DIII Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah
Lamongan mulai Tahun 2016 sampai sekarang 2019

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Jawaban sebuah keberhasilan adalah terus belajar dan tak kenal putus asa

Kupersembahkan karya tulis ilmiahku ini untuk:

- *Ayah, ibuku serta saudara-saudaraku, dosen pembimbing, dan teman - teman seperjuangan yang penuh dengan kesabaran dan keikhlasan, memberi segala daya dan upaya sehingga saya mampu menyelesaikan karya tulis ini.*

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan kesesuaian pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan, secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit, harus dilakukan pengendalian mutu pelayanan kefarmasian yang meliputi: monitoring dan evaluasi. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan kefarmasian di Instalasi farmasi rumah sakit KH. Abdur Rahman Syamsuri (ARSY).

Desain penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah deskriptif, menggunakan teknik simple random sampling, populasi yang diperoleh 59 responden dan didapatkan sampel yang diteliti sebanyak 52 responden. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruhnya responden menyatakan sangat puas terhadap mutu pelayanan kesehatan kefarmasian yaitu 49 orang (94,22%) dan sebagian kecil cukup puas terhadap mutu pelayanan kefarmasian yaitu 3 orang (5,76%), sehingga dapat disimpulkan hampir seluruhnya responden menyatakan sangat puas terhadap mutu pelayanan kefarmasian.

Saran dari penelitian ini adalah hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

Kata kunci : Mutu pelayanan kefarmasian, pasien rawat jalan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahnya sehingga dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul: “Gambaran Mutu Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit KH.Abdur Rahman Syamusry (ARSY) Paciran Lamongan” sesuai waktu yang ditentukan.

Karya tulis ini penulis susun mendapatkan satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi di Universitas Muhammadiyah Lamongan.

Dalam penyusunan, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat bapak/ ibu :

1. Drs. H.Budi Utomo,M.Kes, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan.
2. Arifal Aris, S.Kep., Ns.,M.Kes, selaku Dekan Universitas Muhammadiyah Lamongan.
3. Ginanjar Putri Nastiti, S.Farm.,M.Farm.,Apt, selaku Ketua Program Studi D III Farmasi Universitas Muhammadiyah Lamongan.
4. Rully Yuliandari,S.Farm.Apt.,M.Farm.Klin selaku pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan karya tulis ilmiah ini.

5. Lilin Turlina, SST., M. Keselaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan karya tulis ilmiah ini.
6. Dr. H. Moeh. Rosidi, Selaku Direktur Rumah Sakit ARSY Paciran yang telah memberikan ijin dan Fasilitas untuk melakukan penelitian.
7. Seluruh responden yang telah bersedia memberikan informasi dalam penyusunan karya tulis ini.
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan moril dan materil demi terselesaikan karya tulis ilmiah ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas semua amal kebaikan yang diberikan. Penulis menyadari karya tulis ilmiah ini masih banyak kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi semua pembaca pada umumnya.

Lamongan, 28 Mei 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
COVER DALAM	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
CURIKULUM VITE	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL	xiv
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Bagi Rumah Sakit	4
1.4.2 Bagi Tenaga Farmasi	4
1.4.3 Bagi Peneiti	4
BABA 2 : TINJAUN PUSTAKA	
2.1 Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kefarmasian	5
2.2 Konsep Dasar Rawat Jalan	11
2.3 Konsep Dasar Rumah Sakit.....	12
2.4 Konsep Dasar Instalasi Farmasi	13

2.5 Kerangka Konsep	18
BAB 3 : METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	20
3.3 Kerangka Kerja.....	21
3.4 Variabel Penelitian	22
3.5 Definisi Operasional Variabel	22
3.6 Populasi, Sampel, dan Sampling	23
3.5.1 Populasi.....	23
3.5.2 Sampel.....	23
3.5.3 Sampling	25
3.7 Pengumpulan Data dan Analisa Data	26
3.7.1 Pengumpulan Data	26
3.7.2 Instrumen Pengumpulan Data	26
3.7.3 Analisa Data	27
3.8 Etika Penelitian.....	28
3.8.1 <i>Informed Consent</i>	29
3.8.2 <i>Anonimity</i>	29
3.8.3 <i>Confidentially</i>	29
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	30
4.1.1 Data Umum.....	30
4.1.2 Data Khusus	33
4.2 Pembahasan	34
BAB 5 : PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran.....	39
5.2.1 Bagi Akademika	39
5.2.2 Bagi Praktisi.....	39
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Gambaran Mutu Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan Diinstansi Farmasi RS ARSY Paciran Lamongan tahun 2019	23
Tabel 4.1 Ditribusi Pasien di Poli Dalam Berdasarkan Umur di Instalasi Farmasi Rumah Sakit KH.Abdur Rahman Syamsury (arsy) Paciran Lamongan tahun 2019	31
Tabel 4.2 Distribusi Pasien di Poli Dalam Berdasarkan Jenis Kelamin di Instalasi Farmasi Rumah Sakit KH.Abdur Rahman Syamsury (ARSY) Paciran Lamongan tahun 2019	32
Tabel 4.3 Distribusi Pasien di Poli Dalam Berdasarkan Pendidikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit KH.Abdur Rahman Syamsury (ARSY) Paciran Lamongan tahun 2019	32
Tabel 4.4 Distribusi Pasien di Poli Dalam Berdasarkan Penghasilan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit KH.Abdur Rahman Syamsury (ARSY) Paciran Lamongan tahun 2019	33
Tabel 4.5 Distribusi Pasien di Poli Dalam Berdasarkan Pekerjaan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit KH.Abdur Rahman Syamsury (ARSY) Paciran Lamongan tahun 2019	33
Tabel 4.6 Distribusi Mutu Pelayanan Kefarmasan pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit KH.Abdur Rahman Syamsury (ARSY) Paciran Lamongan tahun 2019	34

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian Gambaran Mutu Pelayanan Pada Pasien di Instalasi Farmasi rumah sakit ARSY Paciran Lamongan Tahun 2019	18
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Gambaran Mutu Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Abdur Rahman Syamsury (ARSY) Paciran Lamongan Tahun 2019	21

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Kegiatan
- Lampiran 2 : Surat Ijin Penelitian dari REKTOR Universitas Muhammadiyah
Lamongan Pemerintah Kabupaten Lamongan
- Lampiran 3 : Surat Balasan Survei Awal dari Tempat Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Balasan dari Tempat Penelitian
- Lampiran 6 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 7 : Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 8 : Lembar Kuisisioner
- Lampiran 9 : Lembar Kisi-Kisi
- Lampiran 10 : Lembar Kunci Jawaban
- Lampiran 11 : Tabulasing
- Lampiran 12 : Lembar Konsultasi

DAFTAR SIMBOL DAN SINGKATAN

DAFTAR SINGKATAN

M.Farm.Klin.	: Magister Farmasi Klinik
S.Farm.Apt	: Sarjana Farmasi Apoteker
M.Kes	: Magister Manajemen Kesehatan
MI	: Madrasah Ibtida'iyah
SMA	: Sekolah Menengah Atas
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
TK	: Taman Kanak-kanak

DAFTAR SIMBOL

%	: Persen
=	: Sama dengan
\geq	: Lebih dari atau sama dengan
\leq	: Kurang dari atau sama dengan
<	: Kurang dari
-	: Sampai
+	: Positif

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim.(2008). *Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Anonim.(2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Ri No.56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.Jakarta : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Anonim.(2016).*Peraturan Menteri Kesehatan Ri No.76 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*.Jakarta : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Arikunto Suharsini.(2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.Jakarta : Rineka Cipta.
- Aziz Alimul.(2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*. Surabaya : Health Books Publishing
- Azwar, Dhaifiani Alyani.(2017). *Mutu Pelayanan Resep dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Dr. FL Tobing Sibolga Tahun 2017*. Universitas Sumatra Utara, Fakultas Farmasi, Program Studi Sarjana Farmasi, Skripsi.
- Budiman Chandra. (2008). *Metodologi Peneitian Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Bustami.(2011).*Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Askep Tabilitasnya*. Jakarta : Erlangga.
- Charles S.P. Siregar dan Endang Kumolosari. (2013). *Farmasi Klinik Teori dan Terapan*. Jakarta : EGC.
- Charles S.P. Siregar dan Lia Amalia. (2015). *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Terapan*.Jakarta : EGC.
- Gultom, Ahmad Yudha P.(2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. Univers Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Peminatan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Skripsi.
- Kotler,P.(2004). *Manajemen Pemasaran 1*, Jakarta : PT. Prenhallindo.

- Nevi Candra Erliza. (2017). *Poli Penyakit Dalam*. Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen, Blog pribadi rumah sakit.
- Notoadmojo, & Soekidjo. (2008). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rinika Cipta
- Nursalam.(2014). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Pohan,I.(2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- Sudibyo Supardi dan Surahman. (2014). *Metode Penelitian Untuk Mahasiswa Farmasi*. Jakarta : Trans Informedia.
- Sugiono.(2015). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Susatyo Herlambang.(2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*.Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Tjiptono,Dkk, Dhaifiani Alyani.(2017). *Mutu Pelayanan Resep dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Dr. FL Tobing Sibolga Tahun 2017*. Universitas Sumatra Utara, Fakultas Farmasi, Program Studi Sarjana Farmasi, Skripsi.

