

SKRIPSI
PENERAPAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN TERKAIT PELAYANAN KEFARMASIAN
RUMAH SAKIT AMC MUHAMMADIYAH DI YOGYAKARTA

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Derajat
Sarjana Farmasi pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



UMY

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

Disusun Oleh:

ADISTA ALYA HUSNA
20200350075

PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2024

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adista Alya Husna

NIM : 20200350075

Program Studi : Farmasi

Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis benar-benar asli hasil karya saya sendiri dan belum pernah diserahkan ke institusi manapun untuk mendapatkan gelar. Tulisan ini tidak mengandung karya orang lain, kecuali yang sudah dirujuk secara jelas dalam teks dan daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 20 Mei 2024

Yang membuat pernyataan

A 10,000 Rupiah Indonesian stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'MITERAY KEAMPUAN', and 'REPUBLIC OF INDONESIA'. The signature is in blue ink and appears to be 'Adista Alya Husna'.

Adista Alya Husna
NIM 20200350075

MOTTO

“Apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”

-Umar bin Khattab-

“Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba diluar batas kemampuannya”

(QS. Al-Baqarah, 2: 286)

“Maka sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah, 94: 5-6)

“Apapun yang telah dimulai, maka harus diakhiri”

-Anonymous-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan untuk almarhum Bapak Adi Bintoro selaku bapak dari penulis yang telah meninggal ketika penulis menjadi mahasiswa baru di perguruan ini. Penulis juga mempersembahkan karya ini untuk Ibu Sri Lestari selaku Ibunda tercinta penulis yang senantiasa memberikan dukungan moral dan material. Terima kasih atas segala yang telah diberikan, semoga ibunda selalu diberikan kesehatan, keselamatan, kebahagiaan serta panjang umur hingga melihat penulis sukses.

Tidak lupa untuk ketiga kakak saya (Prima, Etha, Zulfa) yang selalu menjadi inspirasi sehingga penulis menjadi semangat untuk terus berjuang menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga kalian selalu dilancarkan rezeki, dimudahkan segala urusan dan diberikan kesehatan.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala Nikmat, Rahmat dan Karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian dan Tingkat Kepuasan Pasien Terkait Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit AMC Muhammadiyah Di Yogyakarta” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun tujuan dalam pembuatan penelitian ini sebagaimana untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepadasemua pihak yang sudah memberikan dukungan moril atau materiil sehingga skripsi ini dapat selesai sesuai harapan. Ucapan terima kasih ini penulis tunjukkan kepada:

1. Ibu Dr. dr. Sri Sundari, M.Kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Apt. Hari Widada, M.Sc. selaku ketua Prodi Studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Apt. Salmah Orbayinah, M.Kes selaku dosen yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan motivasi selama pembuatan tugas akhir ini.

4. Ibu apt. Sri Tasminatun, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah mendampingi penulis selama menjalankan proses perkuliahan.
5. Dr. apt. Ingenida Hadning, M.Sc selaku penguji 1 yang telah memberikan banyak bimbingan dan saran dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
6. Dr. apt. M. T. Ghozali, M.Sc selaku penguji 2 yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
7. Seluruh dosen dan asisten dosen di Program Studi Farmasi FKIK UMY yang sudah membimbing memberikan ilmu pengetahuan tanpa henti selama proses belajar di S1 Farmasi.
8. Alm. Bapak Adi Bintoro dan Ibu Sri Lestari yang telah senantiasa selalu memberikan dukungan doa, kasih sayang dan dukungan secara moral maupun materiil kepada penulis.
9. Kakak Aditya Prima, Margieretha Praditya, dan Zulfa Arief yang selalu memberikan semangat agar cepat menyelesaikan tugas akhir.
10. Kinanthi Putri selaku sepupu yang senantiasa menemani penulis dan mendengarkan keluh kesah dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Shabrina Fildza, Rachma Dewi, dan juga Marsya Prastyani yang telah membantu dan menemani suka duka di bangku perkuliahan.
12. Teman-teman Phoenix Dactylifera Farmasi angkatan 20 telah bersama melewati masa susah maupun senang di jenjang S1 Farmasi.
13. Seluruh orang baik yang telah membantu dan tidak bisa disebutkan satu-

persatu.

14. Terakhir, kepada diriku yang telah berjuang dan bertahan di tengah badai kehidupan.

Semoga Allah SWT memberikan balasan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan serta masukan. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis dapatkan, oleh karena itu *mohon maaf* apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan juga pihak-pihak yang berkepentingan.

Wassalamu' alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 20 Mei 2024

Penulis



Adista Alya Husna

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRAC	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Keaslian Penelitian.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.....	7
1. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, Dan Bahan Medis Habis Pakai.....	8
2. Pelayanan Farmasi Klinik	10
3. Sumber Daya Kefarmasian.....	15
B. Kepuasan Pasien.....	16
C. Kerangka Konsep	19
D. Keterangan Empiris.....	20
BAB III	21
METODOLOGI PENELITIAN	21
A. Desain Penelitian.....	21
B. Tempat dan Waktu	21
C. Populasi dan Sampel	21
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	23
E. Definisi Operasional.....	23
F. Instrumen Penelitian.....	24
G. Cara Kerja	24
H. Skema Langkah Kerja	25
I. Analisis Data	26
BAB IV	30

HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Penerapan Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit AMCMuhammadiyah ..	30
1. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai.....	30
2. Pelayanan Farmasi Klinik	40
3. Sumber Daya Manusia	44
4. Sarana Prasarana.....	45
B. Kepuasan Pasien.....	46
1. Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	46
2. Karakteristik Responden Pasien.....	48
3. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien	51
4. Important Performance Analysis (IPA)	59
BAB V.....	64
KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 2. Skoring Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian	26
Tabel 3. Tingkat Penerapan Pelayanan	26
Tabel 4. Skoring Kepuasan Pasien.....	27
Tabel 5. Kategori Tingkat Kepuasan Pasien	27
Tabel 6. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pemilihan, Perencanaan dan Pengadaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai.....	31
Tabel 7. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Penerimaan, Penyimpanan dan Pendistribusian Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai	34
Tabel 8. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pemusnahan, Pengendalian dan Administrasi Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai	37
Tabel 9. Analisis Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan BMHP.....	39
Tabel 10. Distribusi Jawaban Responden Terkait Pelayanan Farmasi Klinik	40
Tabel 11. Sumber Daya Manusia	44
Tabel 12. Sarana Prasarana	45
Tabel 13. Uji Validitas Kepuasan Pasien.....	47
Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 16. Karakteristik Berdasarkan Riwayat Pendidikan	49
Tabel 17. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 18. Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Pasien.....	50
Tabel 19. Distribusi Jawaban Responden Terkait Dimensi Keandalan	52
Tabel 20. Distribusi Jawaban Responden Terkait Dimensi Ketanggapan	53
Tabel 21. Distribusi Jawaban Responden Terkait Empati	55
Tabel 22. Distribusi Responden Terkait Dimensi Tampilan Fisik.....	56
Tabel 23. Distribusi Jawaban Responden Terkait Jaminan	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	19
Gambar 2. Skema Langkah Kerja	25
Gambar 3. Diagram kartesius.....	28
Gambar 4. Hasil Uji Diagram Kartesius	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Keterangan Layak Etik	69
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian	70
Lampiran 3. Kuesioner Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian	71
Lampiran 4. Kuesiner Tingkat Kepuasan	75
Lampiran 5. Data Standar Pelayanan Kefarmasian.....	78
Lampiran 6. Data Kepuasan Pasien	79
Lampiran 7. Dokumentasi	87