

**PERSEPSI PASIEN RAWAT JALAN TENTANG KUALITAS
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI
RSUD SURADADI TEGAL**



TUGAS AKHIR

Oleh :

SALSA BELA

22080028

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL
2025**

**PERSEPSI PASIEN RAWAT JALAN TENTANG KUALITAS
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI
RSUD SURADADI TEGAL**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Mencapai Gelar Derajat Ahli

Madya Program Studi Diploma III Farmasi

Oleh :

SALSA BELA

22080028

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN
PERSEPSI PASIEN RAWAT JALAN TENTANG KUALITAS
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI
RSUD SURADADI TEGAL

TUGAS AKHIR



DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH :

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



Dr. apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0611058001



Akhmad Aniq Barlian, S.Farm., MH
NIDN. 0615098902

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

NAMA : SALSA BELA

NIM : 22080028

Skim TA : KTI

Program Studi : Diploma III Farmasi

Judul Tugas Akhir : Persepsi Pasien Rawat Jalan tentang Kualitas Pelayanan
Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Suradadi Tegal

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi pada Program Studi Diploma III Farmasi, Politeknik Harapan Bersama.

TIM PENGUJI

Ketua Penguji : apt. Purgiyanti, M. Farm

Anggota Penguji 1 : apt. Sari Prabandari, S.Farm., M.M

Anggota Penguji 2 : Akhmad Aniq Barlian, S.Farm., MH



Tegal, 6 Maret 2025
Program Studi Diploma III Farmasi
Ketua Program Studi



Apt. Rizki Febriyanti, M.Farm
NIDN: 0627028302

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

NAMA	: SALSA BELA
NIM	: 22080028
Tanda Tangan	
Tanggal	: 6 Maret 2025

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Politeknik Harapan Bersama, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SALSA BELA
NIM : 22080028
Program Studi : Diploma III Farmasi
Jenis Karya : Tugas Akhir
Skim TA : KTI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Harapan Bersama Tegal **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Noneexclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “Persepsi Pasien Rawat Jalan tentang Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Suradadi Tegal” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Politeknik Harapan Bersama Tegal berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tegal

Pada Tanggal : 6 Maret 2025

Yang menyatakan



(Salsa Bela)
22080028

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

❖ Harapanmu ada pada dirimu sendiri

“ Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itulah yang nanti akan bisa kau ceritakan “ (Boy Candra)

Kupersembahkan untuk :

1. Kedua Orang tua saya, Bapak Karyono dan Ibu Warningsih yang selalu berjuang untuk kehidupan penulis, selalu memotivasi, memberikan dukungan moral dan finansial hingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
2. Kakak dan Adikku yang telah memberi dukungan serta memotivasi penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak dan Ibu dosen yang telah membimbing saya selama menjadi mahasiswi Politeknik Harapan Bersama Tegal.
4. Sahabat-sahabatku yang memberikan motivasi dan semangat dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

PRAKATA

Puji syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta taufik dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Persepsi Pasien Rawat Jalan tentang Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Suradadi Tegal”.

Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam membuat Tugas Akhir ini dan berbagai sumber yang telah penulis pakai sebagai data dan fakta pada Tugas Akhir ini, serta dosen pembimbing yang senantiasa telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis.

Tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam menempuh Ujian Akhir Pendidikan Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc selaku ketua Direktur Politeknik Harapan Bersama Tegal sekaligus pembimbing I yang telah memberikan banyak ilmu dan masukkan dalam penyempurnaan Tugas Akhir ini.
2. Ibu apt. Rizki Febriyanti, M.Farm selaku ketua Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal.
3. Bapak Akhmad Aniq Barlian, S.Farm., MH selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, dorongan serta arahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.

4. Ayah dan Ibu serta keluargaku yang selama ini memberikan doa, dukungan moral dan material sehingga saya dapat bersemangat sampai Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh Dosen Farmasi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Orang terdekat dan teman-teman seperjuangan yang telah memberikan banyak dukungan selama penyelesaian Tugas Akhir Ini.

Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam pelaksanaan pembuatan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam menyusun Tugas Akhir ini, maka penulis berharap kritik dan saran pembaca untuk kesempurnaan Tugas Akhir.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Tegal, 6 Maret 2025

Penulis

Salsa Bela

INTISARI

Bela, Salsa., Nurcahyo, Heru., Barlian, Akhmad A. 2025. Persepsi Pasien Rawat Jalan tentang Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Suradadi Tegal.

Persepsi pasien adalah proses individu dalam mengevaluasi pelayanan berdasarkan pengalaman sensori mereka. Pelayanan Kefarmasian adalah layanan kesehatan yang mencakup penyediaan, pengelolaan, serta pengawasan penggunaan obat pada pasien. Tujuan utama pelayanan kefarmasian adalah untuk memastikan efektivitas serta keamanannya bagi pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan di Instalasi Farmasi RSUD Suradadi Tegal berdasarkan lima dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan wawancara. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang telah menerima pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Suradadi yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang diisi oleh 100 responden, dengan teknik *accidental sampling* sebagai metode pemilihan sampel. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat dengan distribusi frekuensi untuk menggambarkan distribusi jawaban responden.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi pasien rawat jalan tentang kualitas pelayanan kefarmasian di RSUD Suradadi Tegal, dari 100 responden diketahui bahwa pasien menilai cukup baik (3,0%), menilai baik (31,0%), dan menilai sangat baik (66,0%). Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Suradadi sebagian besar adalah sangat baik, terutama pada aspek kehandalan dan empati yang menjadi dimensi penilaian tertinggi.

Kata kunci : kefarmasian, kualitas pelayanan, persepsi pasien, rawat jalan, RSUD Suradadi

ABSTRACT

Bela, Salsa., Nurcahyo, Heru., Barlian, Akhmad A. 2025. Outpatients' Perception towards Quality of Pharmaceutical Service at Pharmacy Installation of Suradadi Regional Hospital, Tegal.

Patient perception is the process of individuals evaluating services based on their sensory experiences. Pharmaceutical services are health services that include the provision, management, and supervision of drug use in patients. The main purpose of pharmaceutical services is to ensure their effectiveness and safety for patients. The purpose of this study was to determine how patients perceive the quality of pharmaceutical services provided at the Pharmacy Installation of Suradadi Hospital, Tegal based on five dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence.

The research method used is quantitative descriptive with an interview approach. The sample in this study were outpatients who had received pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of Suradadi Hospital who met the inclusion and exclusion criteria. Data collection was carried out using a questionnaire filled out by 100 respondents, with accidental sampling technique as the sample selection method. The data analysis method used in this study was univariate analysis with frequency distribution to describe the distribution of respondents' answers.

Based on the results of the study on the perception of outpatients about the quality of pharmaceutical services at RSUD Suradadi Tegal, from 100 respondents it was found that patients rated it quite good (3.0%), rated it good (31.0%), and rated it very good (66.0%). The conclusion of this study shows that patient perceptions of the quality of pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of RSUD Suradadi are mostly very good, especially in the aspects of reliability and empathy which are the highest assessment dimensions.

Keywords: outpatient, patient perception, pharmacy, quality of service, Suradadi Regional Hospital

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	I
HALAMAN JUDUL	II
HALAMAN PERSETUJUAN	III
HALAMAN PENGESAHAN.....	IV
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	V
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	VI
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	VII
PRAKATA	VIII
INTISARI	X
<i>ABSTRACT</i>.....	XI
DAFTAR ISI.....	XII
DAFTAR TABEL	XV
DAFTAR GAMBAR.....	XVI
DAFTAR LAMPIRAN	XVII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.5.1 Bagi Ilmu Farmasi.....	4
1.5.2 Bagi Peneliti Lain.....	4
1.5.3 Bagi Instalasi Farmasi Rumah Sakit	4
1.6 Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Persepsi	7
2.1.1 Definisi Persepsi	7
2.2 Pasien	10
2.2.1 Definisi Pasien	10
2.2.2 Hak-Hak Pasien	10
2.2.3 Kewajiban Pasien.....	11
2.3 Rawat Jalan	12
2.3.1 Jenis Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit	12
2.4 Kualitas Pelayanan.....	13
2.5 Pelayanan Kefarmasian.....	14

2.6 Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS).....	16
2.6.1 Definisi Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	16
2.6.2 Tugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit	17
2.6.3 Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	18
2.7 Rumah Sakit.....	19
2.7.1 Pengertian Rumah Sakit.....	19
2.7.2 Kewajiban Rumah Sakit.....	20
2.7.3 Profil RSUD Suradadi.....	21
2.8 Kerangka Teori.....	22
2.9 Kerangka Konsep.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	25
3.1.1 Ruang Lingkup Ilmu	25
3.1.2 Ruang Lingkup Tempat.....	25
3.1.3 Ruang Lingkup Waktu	25
3.2 Rancangan dan Jenis Penelitian	25
3.3 Populasi dan Sampel	26
3.3.1 Populasi.....	26
3.3.2 Sampel.....	26
3.3.3 Teknik Sampling	28
3.4 Variabel Penelitian	28
3.5 Definisi Operasional	28
3.6 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.6.1 Jenis Data.....	32
3.6.2 Cara Pengumpulan Data.....	32
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
3.7.1 Uji Validitas.....	33
3.7.2 Uji Reliabilitas	35
3.8 Pengolahan dan Analisa Data.....	36
3.8.1 Pengolahan Data	36
3.8.2 Analisa Data	37
3.9 Etika Penelitian	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Peneliti.....	40
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41

4.2 Pernyataan Persepsi Pasien di RSUD Suradadi Tegal	42
4.2.1 Persepsi Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan	42
4.2.2 Persepsi Pasien Berdasarkan Daya Tanggap	43
4.2.3 Persepsi Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan	45
4.2.4 Persepsi Pasien Berdasarkan Dimensi Empati	46
4.2.5 Persepsi Pasien Berdasarkan Bukti Fisik	47
4.2.6 Persepsi Pasien Berdasarkan Dimensi Lima Dimensi	49
4.3 Persepsi Pasien di RSUD Suradadi Tegal	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Simpulan	54
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas	34
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	36
Tabel 3. 4 Kriteria Tingkat Persepsi Kepuasan Pasien.....	38
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4. 3 Hasil Persepsi Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan	42
Tabel 4. 4 Hasil Persepsi Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap	44
Tabel 4. 5 Hasil Persepsi Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	48
Tabel 4. 6 Hasil Persepsi Pasien Berdasarkan Dimensi Empati.....	49
Tabel 4. 7 Hasil Persepsi Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik	51
Tabel 4. 8 Persepsi Pasien Berdasarkan Lima Dimensi	52
Tabel 4. 9 Analisa Tabel Persepsi Pasien	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	23
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	24
Gambar 3. 1 Rumus Slovin	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	58
Lampiran 2 Surat Balasan dari RSUD Suradadi	59
Lampiran 3 Lembar Pernyataan Penelitian	60
Lampiran 4 Lembar Persetujuan Responden	61
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 6 Jawaban Responden.....	65
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas.....	74
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas	79
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian.....	80