



SKRIPSI

**HUBUNGAN PELAYANAN MEDIS DAN FARMASI DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT
JALAN RUMAH SAKIT STELLA MARIS
MAKASSAR**

Oleh :

**ELDHA TIMBANG (C2114201110)
FATMAWATI (C2114201111)**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
STELLA MARIS
MAKASSAR
2023**



SKRIPSI

HUBUNGAN PELAYANAN MEDIS DAN FARMASI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT STELLA MARIS MAKASSAR

**Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar**

Oleh:

**ELDHA TIMBANG (C2114201110)
FATMAWATI (C2114201111)**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
STELLA MARIS
MAKASSAR
2023**

PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

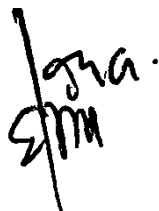
1. Eldha Timbang (C2114201110)
2. Fatmawati (C2114201111)

Menyatakan dengan sungguh bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan bukan duplikasi ataupun plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya.

Makassar, Januari 2023

Yang menyatakan



Eldha Timbang



Fatmawati

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : 1. Eldha Timbang (C2114201110)
2. Fatmawati (C2114201111)
Program Studi : Sarjana Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Pelayanan Medis dan Farmasi dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Sarjana Keperawatan dan Ners, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar

DEWAN PEMBIMBING DAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Asrijal Bakri, Ns, M.Kes (.....)
Pembimbing 2 : Nikodemus Sili Bada, Ns., M.Kep (.....)
Penguji 1 : Serlina Sandi, Ns., M.Kep (.....)
Penguji 2 : Yunita Carolina Satti, Ns., M.Kep (.....)
Ditetapkan di : Makassar
Tanggal : 19 Januari 2023

Mengetahui,
Ketua STIK Stella Maris Makassar

Sipiarius Abdu, S.Si.,Ns.,M.Kes
NIDN 0928027101

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

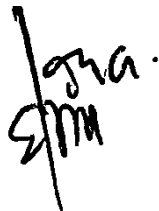
1. Eldha Timbang (C2114201110)
2. Fatmawati (C211420111)

Menyatakan menyetujui dan memberikan kewenangan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar untuk menyimpan, menggalih informasi, merawat dan mempublikasikan skripsi ini untuk kepentingan ilmu pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya.

Makassar, Januari 2023

Yang menyatakan,

Handwritten signature of Eldha Timbang, featuring a vertical line and the letters 'Eldha' and 'STIM'.

(Eldha Timbang)

Handwritten signature of Fatmawati, consisting of a stylized, circular scribble.

(Fatmawati)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Pelayanan Medis dan Farmasi dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Makassar”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Keperawatan (S.Kep) di STIK Stella Maris Makassar.

Penulis menyadari bahwa kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Siprianus Abdu, S.Si.,Ns.,M.Kes selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di STIK Stella Maris Makassar.
2. Fransiska Anita, Ns.,M.Kep.Sp.Kep.MB selaku wakil ketua 1 bidang Akademik dan Kerjasama.
3. Matilda Martha Paseno ,Ns.,M.Kes selaku Wakil Ketua Bidang Administrasi,Keuangan,Sarana dan Prasarana STIK Stella Maris Makassar.
4. Elmiana Bongga Linggi, Ns.,M.Kes selaku Wakil Ketua Bidang Kemahasiswaan,Alumni dan Inovasi STIK Stella Maris Makassar.
5. Mery Solon, Ns.,M.Kes selaku Ketua Unit Penjamin Mutu STIK Stella Maris Makassar.
6. Mery Sambo, Ns.,M.Kep selaku Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan dan Ners STIK Stella Maris Makassar.
7. Asrijal Bakri., Ns., M.Kes selaku Ketua Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat STIK Stella Maris Makassar dan selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi ini

8. Nikodemus Sili Beda, Ns., M.Kep selaku pembimbing 2 yang telah membimbing dengan sangat baik selama proses penyelesaian skripsi ini.
9. Serlina Sandi, Ns., M.Kep selaku Sekretaris Prodi Sarjana Keperawatan dan Ners, dan selaku Penguji I yang telah mengarahkan dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Yunita Carolina Satti, Ns., M.Kep selaku penguji II yang telah mengarahkan dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Segenap dosen dan staf pegawai STIK Stella Maris Makassar yang telah membimbing, mendidik dan memberi pengarahan selama penulis mengikuti pendidikan di STIK Stella Maris Makassar.
12. Dr. Teoroci Luisa Nunuhitu, M.Kes selaku Direktur Rumah Sakit Stella Maris Makassar dan para jajaran pimpinan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti studi di STIK Stella Maris.
13. Teristimewa orang tua tercinta dari Eldha Timbang (Y.K Timbang dan Ibu Yohana Tangdi Embong), dan saudara saudari, serta keluarga yang selalu mendoakan, memberikan dukungan moral dan material, nasehat dan motivasi yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Teristimewa suami tercinta dari Fatmawati, (Supriedy), anakku tercinta (Rahmat, St. Aisyah, dan Resky), serta keluarga yang selalu mendoakan, memberikan dukungan moral dan material, nasehat dan motivasi luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dengan keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang peneliti miliki, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sehingga menjadi bahan masukan bagi peneliti. Semoga Tuhan selalu mencurahkan Rahmat dan Kasih-Nya kepada semua pihak yang telah membantu meneliti.

Makassar, Januari 2023

Penulis

HUBUNGAN PELAYANAN MEDIS DAN FARMASI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT STELLA MARIS MAKASSAR

(dibimbing oleh Asrijal Bakri dan Nikodemus Sili Beda)
Eldha Timbang (C2114201110)
Fatmawati (C2114201111)

ABSTRAK

Pelayanan medis dan kefarmasian dalam rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan medis dan farmasi dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah target kunjungan pasien di instalasi rawat jalan dalam satu bulan, yaitu sebesar 2.569 orang. Sampel yang diambil adalah sebagian pasien yang datang berkunjung di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Stella Maris Makassar sebanyak 257 responden dengan teknik pengambilan sampel secara *Purposive Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan medis dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,003$, dan juga terdapat hubungan antara pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien, dengan nilai $p=0,001$. Disarankan kepada penelitian yang akan datang diharapkan dapat menggunakan kelima dimensi SERVQUAL pada pelayanan medis pada suatu instansi kesehatan lainnya, atau dengan menggunakan lebih banyak variabel sehingga membuat hasil penelitian lebih akurat. Khusus bagi rumah sakit Stella Maris diharapkan agar hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi untuk meningkatkan mutu pelayanan medis dan farmasi yang diberikan agar pasien senantiasa merasa terlayani dengan baik.

Kata Kunci : Pelayanan Medis, Pelayanan Farmasi, Kepuasan Pasien
Referensi : 2017 – 2020

**THE RELATIONSHIP BETWEEN MEDICAL AND PHARMACEUTICAL
SERVICES WITH THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION
IN HOME OUTPATIENT INSTALLATIONS
STELLA MARIS HOSPITAL, MAKASSAR**

**(Supervised by Asrijal Bakri and Nikodemus Sili Beda)
Eldha Timbang (C2114201110)
Fatmawati (C2114201111)**

ABSTRACT

Medical and pharmaceutical services in hospitals are an integral part of the hospital health service system which is oriented towards patient care, providing quality and affordable pharmaceutical preparations, medical devices and medical consumables for all levels of society including clinical pharmacy services. The population in this study was the target of polyclinic patient visits in one month, namely 2,569 people. The sample taken is a portion of patients who come to visit the outpatient installation of Stella Maris Hospital Makassar population can be taken population so that a sample of 257 respondents are obtained using purposive sampling technique. The results showed that there was a relationship between medical services and patients satisfied where the value of $p=0,003$ was obtained. The results showed that there was a relationship between pharmaceutical services and patient satisfied where the value of $p=0,001$ was obtained. It is recommended that future research be able to use the five servqual dimensions in medical services at other health institutions, or by using more variables so as to make research results more accurate. Especially for Stella Maris Hospital, it is hoped that the results of this research can be a source of information to improve the quality of medical and pharmaceutical services provided so that patients always feel well served.

Keywords: Medical Services, Pharmacy Services, Patient Satisfaction
Reference : 2017 – 2020

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
1. Tujuan Umum.....	4
2. Tujuan Khusus.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
1. Manfaat Praktis.....	5
2. Manfaat Akademik.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Umum Tentang Rumah Sakit.....	6
B. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Instalasi Rawat Jalan.....	7
C. Tinjauan Umum Tentang Tingkat Kepuasan Pasien.....	8
1. Pengertian Kepuasan.....	10
2. Manfaat kepuasan.....	10
3. Pelanggan yang puas mudah memberikan referensi	
Metode mengukur kepuasan.....	11
4. Dimensi kepuasan.....	11
5. Faktor yang mempengaruhi kepuasan.....	12
D. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Medis.....	15
E. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Kefarmasian.....	16
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN ...	20
A. Kerangka Konsep.....	20
B. Hipotesis Penelitian.....	21
C. Definisi Operasional.....	21
BAB IV METODE PENELITIAN	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
1. Tempat Penelitian.....	22
2. Waktu.....	22

C.	Populasi dan Sampel	22
1.	Populasi	22
2.	Sampel.....	22
D.	Instrumen Penelitian	23
E.	Pengumpulan Data	24
F.	Pengolahan dan Penyajian Data.....	25
1.	Penyunting data (<i>editing</i>)	25
2.	Pengkodean (<i>coding</i>)	25
3.	Entri data.....	25
4.	Tabulasi (Tabulating)	25
G.	Analisis Data	25
1.	Analisis Univariat.....	25
2.	Analisis Bivariat.....	26
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Hasil Penelitian.....	27
B.	Pembahasan	30
BAB VI PENUTUP		
A.	Kesimpulan.....	35
B.	Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

<i>Anonimity</i>	: Tanpa Nama
<i>Confidentiality</i>	: Aspek yang menjamin kerahasiaan data atau informasi, memastikan bahwa informasi hanya dapat diakses oleh orang yang berwenang dan menjamin kerahasiaan data yang dikirim
<i>Cost</i>	: Pengeluaran
<i>Dependen</i>	: Variabel Terikat
<i>Empati</i>	: Kemampuan untuk memahami apa yang dirasakan orang lain, melihat sesuatu dari sudut pandang orang lain, dan juga membayangkan diri sendiri berada di posisi orang tersebut
<i>IRJ</i>	: Instalasi Rawat Jalan
<i>Informed consent</i>	: Lembar Persetujuan Responden
<i>Independen</i>	: Variabel Bebas
<i>Jaminan</i>	: Tanggungan atas pinjaman yang diterima atau garansi atau janji seseorang untuk menanggung utang atau kewajiban tersebut tidak terpenuhi
<i>Komprehensif</i>	: Mewakili sesuatu yang dilihat dengan kaca mata lebih luas dan menyeluruh yang mewakili semua bidang keilmuan dari filsafat
<i>Kehandalan</i>	: Kemampuan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya
<i>Ketanggapan</i>	: Kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu
<i>Kuratif</i>	: Suatu upaya kesehatan yang dilakukan untuk mencegah penyakit menjadi lebih parah melalui pengobatan

Kemenkes	: Kementrian Kesehatan
Outcome	: Hasil yang terjadi setelah pelaksanaan kegiatan jangka pendek
Preventif	: Suatu upaya melakukan berbagai tindakan untuk menghindari terjadinya berbagai masalah kesehatan yang mengancam diri kita sendiri maupun orang lain di masa yang akan datang
RSSM	: Rumah Sakit Stella Maris
SOP	: Standar Operasional Prosedur
Treatment	: Perlakuan

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional	19
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	27
Tabel 4.2 Pelayanan Medis.....	28
Tabel 4.3 Pelayanan Farmasi	28
Tabel 4.4. Hubungan Pelayanan Medis dengan Kepuasan Pasien	29
Tabel 4.5. Hubungan Pelayanan Farmasi dengan Kepuasan Pasien	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Jadwal Kegiatan

Lampiran 2 : Lembar *Informed Consent*

Lampiran 3 : Surat Permohonan Data Awal

Lampiran 4 : Lembar Persetujuan Responden

Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 6 : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

Lampiran 7 : Master Tabel

Lampiran 8 : Output SPSS

Lampiran 9 : Lembar Konsul

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan keperawatan di rumah sakit merupakan bagian utama dari pelayanan keperawatan yang diberikan pada pasien, oleh karena itu kualitas pelayanan keperawatan sangat dipengaruhi oleh keefektifan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien sehingga mutu pelayanan keperawatan baik diharapkan pasien akan merasa puas sehingga pasien akan kembali ke rumah sakit tersebut jika membutuhkan pelayanan kesehatan (Alamsyah, D. 2018). Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau (pasal 19 undang-undang kesehatan RI nomor 36 tahun 2009) (Amelia, 2020).

Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien dan keluarga pasien dapat menjadi masukan bagi penyedia pelayanan kesehatan. Jika pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien dan keluarga pasien sesuai dengan harapan, maka mereka akan memanfaatkan ulang pelayanan karena dapat memenuhi harapan mereka. Keberhasilan yang diperoleh suatu lembaga pelayanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien dan keluarga pasien (Kotler, 2020).

Kurangnya keramahan dalam melayani dirasakan pasien karena petugas kurang melakukan Komunikasi Informasi dan Edukasi terhadap

pemakaian obat yang akan digunakan. Kecepatan pelayanan medis dan Instalasi Farmasi (Haryanti, 2019).

Kepuasan pasien dipengaruhi dua aspek yakni aspek pelanggan dan aspek pelayanan kefarmasian. Aspek pelanggan meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan lokasi tinggal. Sedangkan aspek pelayanan kefarmasian terdiri dari dua faktor, yaitu aspek obat dan aspek non obat yang mencakup sikap dan pelayanan tenaga kefarmasian, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, serta waktu tunggu obat (Juanita, 2019).

Kepuasan pasien merupakan indikator utama bagi kualitas pelayanan rumah sakit. Ketidakpuasan yang sering dialami pasien adalah ketidakpuasan pada perilaku dan sikap, keramahan petugas serta pelayanan petugas yang sangat lambat, petugas yang minim komunikatif dan informatif, proses pelayanan terlalu lama serta ketidakterediaan obat dan alat kesehatan. Kebanyakan pasien yang datang ke sarana pelayanan kefarmasian menginginkan obat yang dibutuhkan tersedia, manjur, aman, terjangkau dengan disertai pelayanan yang ramah dan cepat ketika membeli obat. Pasien akan merasa puas apabila kebutuhannya telah terpenuhi. Seiring berjalannya waktu citra sarana pelayanan kefarmasian yang berkualitas akan muncul. Apoteker selaku petugas pelayanan kefarmasian dalam mengelola dan melayani pasien hendaknya memenuhi kebutuhan pasien, namun tetap berpedoman pada standar pelayanan kefarmasian (Arief, 2019).

Pelayanan rawat jalan merupakan layanan pasien tanpa menginap di Rumah Sakit yang di diagnosis observasi, rehabilitasi serta pelayanan kesehatan lainnya. Pintu utama bagi rumah sakit adalah pelayanan di Rawat Jalan karena sangat memengaruhi kepuasan pasien sehingga akan mengambil keputusan agar tetap kembali memakai jasa pelayanan rumah sakit tersebut ataupun tidak. Sikap positif terhadap pelayanan rawat jalan akan terbangun jika pelayanan

yang telah di terima oleh pasien sudah sesuai atau bahkan melebihi keinginan. Sikap ini akan mempengaruhi keputusan untuk menjadi loyal sehingga pasien akan datang pada kunjungan ulang berikutnya ke Rumah Sakit awal berkunjung (Arwita, 2019).

Pelayanan medis dan kefarmasian dalam rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Alamsyah, 2018).

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. dalam penyelenggaraan standar pelayanan kefarmasian harus didukung dengan ketersediaan sumber daya kefarmasian dan pengorganisasian berorientasi pada keselamatan pasien dan SPO (Standar Prosedur Operasional). Sumber daya kefarmasian yang dimaksud meliputi SDM serta sarana prasarana (Arisa, 2018).

Berdasarkan observasi awal peneliti di Instalasi Rawat Jalan RSSM didapatkan bahwa masih banyak keluhan dari pasien ataupun keluarga terkait pelayanan medis yang meliputi dokter terlambat datang, konsultasi yang singkat sehingga kurang jelas serta keluhan layanan farmasi seperti lama tunggu dan persediaan obat sering tidak ada atau tidak lengkap, dari data yang peneliti dapatkan tiga bulan terakhir tahun 2021 ada 17 keluhan pasien mengenai pelayanan medis dan farmasi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris baik yang melalui media sosial maupun melalui kotak saran.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Pelayanan Medis dan Farmasi dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei kepuasan pasien. Namun, menurut beberapa penelitian keberadaan keluarga memiliki pengaruh positif terhadap pasien dan keluarga itu sendiri. berdasarkan uraian di atas peneliti menetapkan permasalahan penelitian sebagai berikut: “Apakah Ada Hubungan Pelayanan Medis dan Farmasi dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Makassar?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan pelayanan medis dan farmasi dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi pelayanan medis dan farmasi dari aspek kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Makassar.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien berdasarkan aspek pelayanan medis dan farmasi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Makassar.
- c. Menganalisis hubungan pelayanan medis dan farmasi dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Keluarga Pasien

Menjadi bahan informasi tambahan bagi keluarga pasien mengenai pelayanan medis dan farmasi dengan tingkat kepuasan pasien.

b. Bagi Rumah Sakit

Menjadi tambahan informasi terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien yang dapat mempengaruhi penilaian terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

2. Manfaat Akademik

a. Bagi Peneliti

Menjadi pengalaman dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam riset pelayanan medis dan farmasi dengan tingkat kepuasan pasien.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Menjadi data dan informasi tambahan bagi pengembangan penelitian dari lingkup yang sama.