

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KOMUNIKASI,  
INFORMASI, DAN EDUKASI (KIE) DI INSTALASI FARMASI  
RSUD dr. SOEHADI PRIJONEGORO 2019**



**Oleh :**

**Angelinna Rizky Munawaroh  
19161218B**

**PROGRAM STUDI D-III FARMASI  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2019**

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KOMUNIKASI,  
INFORMASI, DAN EDUKASI (KIE) DI INSTALASI FARMASI  
RSUD dr. SOEHADI PRIJONEGORO 2019**

*KARYA TULIS ILMIAH*

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam  
menyelesaikan program pendidikan sebagai  
Ahli Madya Farmasi  
Program Studi D-III Farmasi pada Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi*

**Oleh :**

**Angelinna Rizky Munawaroh  
19161218B**

**PROGRAM STUDI D-III FARMASI  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2019**

**PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH**

Berjudul  
**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KOMUNIKASI,  
INFORMASI, DAN EDUKASI (KIE) DI INSTALASI FARMASI  
RSUD dr. SOEHADI PRIJONEGORO 2019**

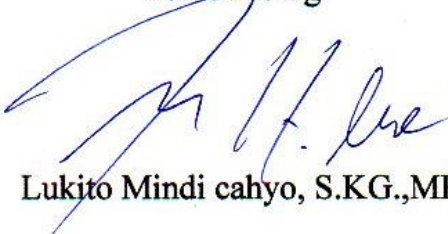
Oleh:

Angelinna Rizky Munawaroh  
19161218B

Dipertahankan di hadapan panitia Penguji Karya Tulis Ilmiah  
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi  
Pada tanggal : 13 Juli 2019

Mengetahui,  
Fakultas Farmasi  
Universitas Setia budi  
Dekan

Pembimbing

  
Lukito Mindi Cahyo, S.KG.,MPH

  
Prof. Dr. R. A. Octari, SU.,MM.,Msc.,Apt

Penguji :

1. Dr. Ika Purwidyaningrum, M.Sc., Apt
2. Yane Dila Keswara, M.Sc., Apt
3. Lukito Mindi Cahyo, S.KG., M.PH

1.   
2.   
3. 

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Jika saya bisa berjalan tegak di bawah terik matahari, lalu saya harus bisa melakukan hal yang sama dalam kecepatan hujan.

- Bambang Pamungkas –

Jadilah seperti bunga yang memberikan keharuman bahkan kepada tangan yang telah merusaknya

- Ali bin Abi Thalib –

Jika ditanya, ‘Bagaimana kamu menulis?’ saya akan menjawab, ‘satu demi satu kata’.

- Stephen King –

Dengan hormat dan kerendahan hati penulis mempersembahkan karya tulis ini kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan berkat dan rahmat\_Nya
2. Ayah dan mama yang tak lelah memberikan do’a, semangat, bimbingan, dan memberikan segala dukungan baik moril dan meteril.
3. Adik-adikku tercinta Na’il dan Mysha yang selalu memberikan senyum dan tawa.
4. Dosen pembimbingku bapak Lukito Mindi Cahyo, S.,KG, M.PH yang selalu memberikan waktu untuk membimbing serta senantiasa memotivasi untuk terus menulis dan tidak putus asa.
5. Para sahabatku yang siaga membantu dan menemani ketika sedih dan senang ( Harun, Afik, Dimisa, Dinar D.A, Vina, Anisahaq ).
6. Teman-teman DIII Farmasi 2016, QIW, FOSMI yang memberikan warna.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian karya tulis ini.

## **PERNYATAAN**

Saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila Karya Tulis Ilmiah ini merupakan jiplakan dari penelitian / karya ilmiah orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

**Surakarta, Juli 2019**



**Angelinna Rizky Munawaroh**

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI, DAN EDUKASI (KIE) DI INSTALASI FARMASIRSUD dr. SOEHADI PRIJONEGORO 2019”**

Karya Tulis Ilmiah ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyusun karya tulis ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari banyak pihak, maka kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA selaku Rektor Universitas Setia Budi surakarta yang telah memberikan kesempatan dan segala fasilitas kepada penulis.
2. Prof. Dr. R.A. Oetari, SU. MM., M.Sc., Apt., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta
3. Vivin Nopiyanti, M.Sc., Apt selaku Ketua Jurusan Program D-III Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta
4. Lukito Mindi Cahyo, S.KG.,MPH selaku pembimbing yang telah berkenan mengorbankan waktunya dengan penuh kesabaran, keikhlasan memberi dorongan, bimbingan dan arahan kepada penulis selama penelitian dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

5. Dosen penguji yang telah menguji naskah karya tulis ilmiah dan telah memberikan masukan demi kesempurnaan karya tulis ilmiah.
6. RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan mengambil data sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
7. Orang tua dan keluarga penulis tercinta, yang telah banyak membantu memberikan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan studi dan penelitian Karya Tulis Ilmiah.
8. Teman-teman dan sahabatku yang telah memberikan semangat dan membantu untuk menyelesaikan penelitian Karya Tulis Ilmiah.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang telah penulis dapatkan selama belajar sangatlah terbatas, sehingga dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tentunya masih ada kekurangan dan kekeliruan, maka kritik dan saran serta masukan yang bersifat membangun dari pembaca sangatlah diharapkan.

Akhir kata semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak pada umumnya, bagi penulis sendiri dan rekan-rekan mahasiswa Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.

Surakarta, Juli 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACK .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Tinjauan Pustaka.....	6
1. Definisi rumah sakit .....	6
2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....	7
2.1 Tugas Rumah Sakit .....	7
2.2 Fungsi Rumah Sakit.....	7
3. Jenis Pelayanan Rumah Sakit.....	8
4. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soehadi Prijonegoro Sragen .....	8
4.1. Definisi RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.....	8
4.2. Visi.....	9



4.3.	Misi .....	9
4.4	Filosofi .....	9
4.5.	Budaya .....	9
4.6.	Motto.....	9
4.7.	Keyakinan Dasar .....	10
5.	Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	10
5.1.	Definisi IFRS .....	10
5.2.	Tujuan. ....	10
5.3.	Tugas dan Fungsi .....	10
6.	Komunikasi, Informasi dan Edukasi .....	13
6.1.	Komunikasi .....	13
6.2.	Informasi .....	14
6.3.	Edukasi.....	15
7.	Aspek-Aspek yang perlu diinformasikan kepada pasien .....	15
8.	Kepuasan .....	16
B.	Landasan Teori.....	17
C.	Keterangan Empirik .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>19</b>
A.	Populasi dan Sampel .....	19
1.	Populasi .....	19
2.	Sampel .....	19
B.	Variabel Penelitian .....	20
C.	Bahan dan Alat.....	20
D.	Jalannya Penelitian .....	21
E.	Analisis Hasil .....	22
1.	Uji validitas.....	22
2.	Uji reliabilitas .....	22
3.	Analisis deskriptif.....	22
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>23</b>
A.	Gambaran Subjek Penelitian .....	23
1.	Jenis Kelamin.....	23
2.	Usia .....	24
3.	Pekerjaan .....	26
4.	Pendidikan.....	26
B.	Analisis Data .....	28
1.	Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	28
1.1	Uji Validitas .....	28
1.2	Uji Reabilitas .....	29
2.	Analisis Deskriptif.....	30
2.1	Komunikasi .....	30
2.2	Informasi .....	32
3.	Edukasi .....	34

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	36
A. Kesimpulan.....	36
B. Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA.....	38
LAMPIRAN.....	41

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Jalannya penelitian .....	21
Gambar 2. Grafik tingkat kepuasan pasien .....	31
Gambar 3. Grafik tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasis dalam hal pemberian informasi.....	33
Gambar 4. Grafik tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasis dalam hal mengedukasi pasien.....	34

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	24
Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan usia.....	24
Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	26
Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan .....	27
Tabel 5. Variabel Komunikasi terdiri dari 6 pertanyaan.....	28
Tabel 6. Validitas Informasi terdiri dari 8 pertanyaan .....	28
Tabel 2. Validitas variabel edukasi .....	29
Tabel 2. Reabilitas cronbach alpha dengan nilai minimal 0,6. ....	29
Tabel 9. Deskripsi tingkat kepuasan pasien .....	30
Tabel 10. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasis dalam hal pemberian informasi .....	32
Tabel 11. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasis dalam hal mengedukasi pasien.....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Surat ijin penelitian RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.....	42
Lampiran 2. Surat ijin penelitian BAPPEDA LITBANG Sragen.....	43
Lampiran 3. Surat ijin pengambilan data .....	44
Lampiran 4. Surat rekomendasi penelitian pemerintah Kabupaten Sragen BKBPPM Sragen.....	45
Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian .....	46
Lampiran 6 Kuisisioner Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen .....	47
Lampiran 7 Data Pasien .....	51
Lampiran 8 Jumlah Pasien .....	64
Lampiran 9 Hasil Uji Penelitian .....	67
Lampiran 10 Pemberian KIE .....	69
Lampiran 11 Pemberian Kuisisioner KIE.....	70

## INTISARI

**MUNAWAROH, A.R., 2019, KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI, DAN EDUKASI (KIE) DI INSTALASI FARMASI RSUD dr. SOEHADI PRIJONEGORO 2019, KARYA TULIS ILMIAH, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.**

Instalasi farmasi rumah sakit merupakan suatu bagian dari fasilitas di rumah sakit. Pelayanan instalasi farmasi yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan. Faktor yang perlu diperhatikan dalam pelayanan kefarmasian adalah pemberian KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi) obat kepada pasien. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) oleh tenaga farmasi di instalasi farmasi RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*, yang kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya kemudian dianalisis dengan analisis deskriptif.

Hasil penelitian yang didapatkan adalah sebagian besar pasien rawat jalan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh farmasis di IFRS. Dengan prosentase, pada komunikasi 33,4 % pasien merasa sangat puas, 60,10 % pasien merasa puas, 6,51 % pasien merasa ragu-ragu untuk menjawab. Informasi 33,4 % pasien merasa sangat puas 53,60 % merasa puas dan 13 % ragu-ragu dan untuk edukasi sebesar 12,7 % pasien merasa sangat puas, 50,90 % merasa puas dan 0,89 % merasa ragu-ragu untuk menjawab.

---

Kata kunci : kepuasan, pelayanan, pasien, KIE, RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen

## **ABSTRACT**

### **PATIENT SATISFACTION OF COMMUNICATION, INFORMATION AND EDUCATION (IEC) SERVICES IN PHARMACEUTICAL INSTALLATION OF RSUD dr. SOEHADI PRIJONEGORO 2019, SCIENTIFIC WRITING, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.**

The pharmacy installation is a part of hospital facilities. Quality pharmaceutical installation services are health services that can satisfy every user of the service in accordance with the level of patient satisfaction. Factors that need to be considered in pharmacy services are the provision of IEC (Communication, Information, and Education) to patients. The purpose of this study was to find out the level of satisfaction of outpatients in the Communication, Information, and Education (IEC) services by pharmacists in the pharmacy installation of RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.

This research was conducted at the outpatient Pharmacy Installation at the RSUD Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. The method used in this study was simple random sampling, then tested its validity and reliability and analyzed with descriptive analysis.

The results obtained that most outpatients were satisfied with the services provided by pharmacists in IFRS. With percentages, on communication, 33.4% of patients felt very satisfied, 60.10% of patients felt satisfied, 6.51% of patients felt hesitant to answer. In Information 33.4% of patients feel very satisfied, 53.60% felt satisfied and 13% felt hesitant to answer, and for education, 12.7% patients felt very satisfied, 50.90% felt satisfied and 0.89% felt hesitant to answer.

---

Keyword :satisfied, patients, services, KIE, RSUD dr. Soehadi Prijonego Sragen

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan farmasi saat ini semakin berkembang, selain berorientasi kepada produk (*product oriented*) juga berorientasi kepada pasien (*patient oriented*) seiring dengan peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan dan pergeseran budaya rural menjadi urban yang menyebabkan peningkatan dalam konsumsi obat. Instalasi farmasi rumah sakit merupakan suatu bagian dari fasilitas di rumah sakit, yaitu tempat penyelenggaraan semua kegiatan pekerjaan kefarmasian yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri. Salah satu bagian dari instalasi farmasi rumah sakit adalah apotek rumah sakit, yaitu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat (Siregar, 2003).

Pelayanan apotek rumah sakit diperlukan oleh masyarakat untuk memberikan jaminan pengobatan rasional (efektif, aman, tersedia, dan biaya terjangkau). Selain itu juga diperlukan pelayanan yang berkualitas agar dapat memuaskan masyarakat sebagai konsumen (Aditama, 2002). Kualitas jasa pelayanan merupakan bagian penting yang perlu mendapat perhatian dari pihak manajemen rumah sakit untuk peningkatan kualitas apotek rumah sakit, oleh karena itu, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan pasien dapat terpenuhi (Ardian A, 2001).



Pelayanan instalasi farmasi yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien atau konsumen, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan, karena 25% kesembuhan pasien di harapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Manurung, 2010). Salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam pelayanan kefarmasian adalah KIE. Tujuan dari KIE sendiri agar farmasis terampil berkomunikasi dengan pasien pada saat penyampaian informasi dan edukasi mengenai obat yang bertujuan mencegah terjadinya *medication error* dan *adverse event* (kejadian yang tidak diharapkan) dalam menggunakan obat, karena sudah menjadi tanggung jawab seorang farmasis terhadap keselamatan pasiennya.

Pemberian KIE sangat penting bagi pasien agar pasien dapat memahami dan meningkatkan kepatuhan untuk memperoleh terapi yang optimal dan untuk mencegah, kegagalan terapi, toksisitas, kekambuhan. Informasi merupakan hal vital dalam Pharmaceutical care diantaranya untuk menghindari/mencegah *Drug related problem (DRP)*, meningkatkan outcome (tujuan terapi), individualized regimen/ penerapan rejimen sesuai individu, monitoring/ follow up. Pharmaceutical care penting memberikan konseling, konseling adalah suatu kegiatan pemberian informasi terkait masalah penggunaan dan pemilihan obat untuk mengatasi masalah dalam penggunaan obat yang bertujuan untuk meningkatkan outcome terapi yang rasional. alasan diberikannya konseling karena 1/3 pasien bahkan lebih, tidak mendapatkan konseling obat, 30% pasien bahkan

lebih gagal menaati instruksi dalam pengobatan, agar pasien makin taat dan patuh sehingga terapi dapat berjalan dengan semestinya. Edukasi merupakan kegiatan yang sangat penting dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan kesehatan perorangan, paling sedikit mengenai pengelolaan faktor resiko efek samping obat dan perilaku hidup sehat dalam upaya meningkatkan status kesehatan pasien, mencegah timbulnya kembali penyakit dan memulihkan pasien dengan lebih cepat.

Penelitian yang dilakukan oleh (Didi Rahman, 2013) tentang kepuasan pasien terhadap KIE di Instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah Palangka Raya diperoleh hasil penelitian: Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE berdasarkan Index kepuasan pelanggan (pasien) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebesar 68,8% (0,688). Nilai tersebut berada pada rentang 0,601-0,80. Angka ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien rawat jalan RSI PKU Muhammadiyah Palangka Raya berada pada kategori “puas” terhadap pelayanan KIE di Instalasi Farmasi tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Ainul Yaqin, 2017) tentang evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi farmasi RSUD dr. R. Koesma Kabupaten Tuban menyatakan responden yang mengatakan puas sebanyak 73,13 %, 12,43% menyatakan sangat puas dan 0,49 % menyatakan tidak puas.

RSUD dr. Soehadi Prijonegoro merupakan rumah sakit rujukan yang paling banyak diminati oleh masyarakat Kabupaten Sragen dan sekitarnya oleh karena itu diharapkan agar masyarakat puas dengan pelayanan di Instalasi Farmasi

Rumah Sakit daerah dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. Pasien yang merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterimanya akan memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh pemberi jasa tersebut dimasa yang akan datang namun karena banyaknya pasien yang menebus obat sehingga pemberian KIE dapat kurang maksimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, perlu dilakukan penelitian untuk melihat bagaimana kecakapan farmasis untuk menangani kepadatan pasien yang datang agar semua pasien mengerti dan merasa puas dengan pelayanan dengan judul, “Kepuasan pasien terhadap pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) di instalasi farmasi RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen ”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, didapatkan rumusan masalah ,”Bagaimana kepuasan pasien terhadap Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen”

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) oleh tenaga farmasi di instalasi farmasi RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Instalasi Farmasi RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak Instalasi Farmasi RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen untuk meningkatkan pelayanan KIE.

## 2. Bagi Peneliti yang Lain

Penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi untuk penelitian tingkat kepuasan pasien.

## 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini, dapat digunakan untuk menerapkan ilmu dan teori yang telah diperoleh saat kuliah. Dan diharapkan penelitian ini dapat memberi pengalaman dan menambah wawasan peneliti

