

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TB DOTS TERHADAP PELAYANAN
INSTALASI FARMASI RSUD TIDAR KOTA MAGELANG
PERIODE FEBRUARI 2019 - MARET 2019**



Disusun Oleh:

**Astuti
RPL 02180033B**

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

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TB DOTS TERHADAP PELAYANAN
INSTALASI FARMASI RSUD TIDAR KOTA MAGELANG
PERIODE FEBRUARI 2019 - MARET 2019**

KARYA TULIS ILMIAH

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
Derajat Ahli Madya Farmasi
Program Studi D-III Farmasi pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi*



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

PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

Berjudul

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TB DOTS TERHADAP PELAYANAN
INSTALASI FARMASI RSUD TIDAR KOTA MAGELANG
PERIODE FEBRUARI 2019 - MARET 2019**

Disusun Oleh:

ASTUTI

RPL 02180033 B

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tugas Akhir

DIII Farmasi Universitas Setia Budi

Pada Tanggal 8 Agustus 2019

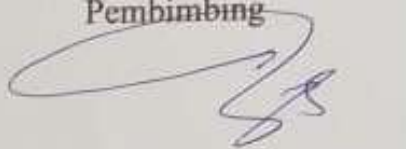
Mengetahui

Fakultas Farmasi

Universitas Setia Budi

Dekan

Pembimbing



Samuel Budi Harsono, M.Si, Apt



Prof. Dr. R. A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt

1. Ghani Nurfiana F.S., M.Farm., Apt

2. Nur Aini Dewi P., M.Sc., Apt

3. Samuel Budi Harsono, M.Si, Apt

1.....


2.....


3.....


HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran-Mu ya Tuhan, atas segala limpahan berkat dan rahmat yang telah Engkau berikan selama menempuh pendidikan di Universitas Setia Budi Surakarta. Karya tulis ini penulis persembahkan untuk anakku, suamiku, seluruh temanku, saudaraku dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan yang telah banyak mendukung dan membantu baik materi maupun moril serta Universitas Setia Budi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu.

PERNYATAAN

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

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

Surakarta, Juni 2019



Astuti

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat yang Tuhan limpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien TB DOTS Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang Periode Februari 2019 – Maret 2019”. Yang disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Farmasi pada Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

Dengan terselesaikannya Karya Tulis ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Djoni Tarigan, MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi di Surakarta
2. Prof. Dr. R. A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt selaku Dekan Universitas Setia Budi di Surakarta
3. Ibu Vivin Nopiyanti, M.Sc., Apt selaku Kepala Program Studi DIII Farmasi Universitas Setia Budi di Surakarta
4. Bapak Samuel Budi Harsono, M.Si., Apt selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi beserta staf karyawan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi di Surakarta
6. dr. Sri Harso, Sp.S, M.Sc selaku Direktur RSUD Tidar Kota Magelang

7. Seluruh teman seperjuangan dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan yang selalu mendukung, memberi semangat dan memberi bantuan dengan ikhlas hingga terselesaikannya penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa laporan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, maka penulis memohon saran dan kritik yang bersifat membangun untuk melengkapi dan memperbaikinya.

Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat demi menambah pengetahuan pembaca dan koleksi bagi Almamater tercinta.

Surakarta, Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Kegunaan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Kepuasan Pasien	5
1. Pengertian Pasien	5

2. Kepuasan Pasien	6
2.1 Faktor – faktor kepuasan pasien	6
2.2 Aspek – aspek kepuasan pasien	9
2.3 Kualitas Pelayanan	11
B. Rumah Sakit	13
1. Jenis – jenis Rumah Sakit	13
2. RSUD Tidar Kota Magelang	15
2.1 Sejarah RSUD Tidar Kota Magelang	15
2.2 Visi RSUD Tidar Kota Magelang	16
2.3 Misi RSUD Tidar Kota Magelang	16
2.4 Motto Pelayanan	16
C. Landasan Teori	18
D. Keterangan Empirik	19
 BAB III METODE PENELITIAN	 21
A. Populasi dan Sampel	21
1. Populasi	21
2. Sampel	21
3. Teknik Pengambilan Sampel	21
4. Penentuan Jumlah Sampel	22
B. Variabel Penelitian	23
1. Identifikasi Variabel	23
1.1 Variabel bebas	23
1.2 Variabel tergantung	23
2. Kerangka Penelitian	23
3. Definisi Operasional	23
3.1 Kepuasan pasien	23
3.2 Kualitas pelayanan	24
3.2.1 <i>Tangibles</i>	24
3.2.2 <i>Reliability</i>	24
3.2.3 <i>Responsiveness</i>	24
3.2.4 <i>Assurance</i>	24
3.2.5 <i>Empathy</i>	24
C. Bahan dan Alat	25
D. Tempat dan Waktu Penelitian	25
E. Jalannya Penelitian	26
F. Analisa Data	26
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 27
A. Kepuasan Pasien	27
B. Uji Instrumen	27
1. Uji Validitas	27
2. Uji Reliabilitas	30
C. Deskripsi Responden	31
D. Hasil Analisa Data	31

1.Uji Independensi	31
2.Uji <i>Chi</i> Kuadrat	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Penelitian.....	22
Gambar 2. Rancangan Jalannya Penelitian.....	25

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Uji validitas dimensi <i>tangibles</i>	28
Tabel 2 Uji validitas dimensi <i>reliability</i>	28
Tabel 3 Uji validitas dimensi <i>responsiveness</i>	29
Tabel 4 Uji validitas dimensi <i>assurance</i>	29
Tabel 5 Uji validitas dimensi <i>empathy</i>	29
Tabel 6 Uji reliabilitas alat ukur kuisisioner.....	30
Tabel 7 Uji independensi dimensi <i>tangibles</i>	31
Tabel 8 Uji independensi dimensi <i>reliability</i>	32
Tabel 9 Uji independensi dimensi <i>responsiveness</i>	32
Tabel 10 Uji independensi dimensi <i>assurance</i>	32
Tabel 11 Uji independensi dimensi <i>empathy</i>	33
Tabel 12 Hasil <i>crosstab</i> dimensi <i>tangibles</i> terhadap kepuasan pasien.....	34
Tabel 13 Hasil <i>crosstab</i> dimensi <i>reliability</i> terhadap kepuasan pasien.....	34
Tabel 14 Hasil <i>crosstab</i> dimensi <i>responsiveness</i> terhadap kepuasan pasien....	35

Tabel 15 Hasil *crosstab* dimensi *assurance* terhadap kepuasan pasien..... 36

Tabel 16 Hasil *crosstab* dimensi *empathy* terhadap kepuasan pasien..... 37

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Penelitian Kesbangpol.....	43
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian dari Kesbangpol.....	44
Lampiran 3. Surat Permohonan Ijin Penelitian RSUD Tidar.....	45
Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian dari RSUD Tidar.....	46
Lampiran 5. Tabulasi Data Penelitian.....	47
Lampiran 6. Hasil Uji Statistik SPSS 21.....	52
Lampiran 7. Lembar Kuisisioner.....	59
Lampiran 8. Gambar Kegiatan Pengambilan Data.....	60

INTISARI

ASTUTI, 2019, TINGKAT KEPUASAN PASIEN TB DOTS TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI RSUD TIDAR KOTA MAGELANG PERIODE FEBRUARI 2019 – MARET 2019.

Kepuasan pasien merupakan tujuan pokok dari setiap pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien TB DOTS karena pasien TB DOTS akan menikmati pelayanan Instalasi Farmasi minimal selama 6 bulan pada masa pengobatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pasien TB DOTS di RSUD Tidar Kota Magelang.

Penelitian ini menggunakan alat bantu kuisioner dengan teknik *purposive sampling* dan data dianalisis menggunakan *chi* kuadrat dengan SPSS 21. Kuisioner dibagi kepada 176 responden dari pasien TB DOTS selama periode Februari – Maret 2019. Parameter yang digunakan meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Hasil penelitian diperoleh tingkat kepuasan pasien tidak puas 1,59%, kurang puas 19,43 %, puas 63,98%, sangat puas 15%. Dari hasil tersebut masih ada beberapa jawaban dari responden yang tidak sesuai dengan maksud dari pihak peneliti. Hasil dari data yang dianalisis menunjukkan adanya hubungan atau perbedaan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: tingkat kepuasan pasien, kualitas pelayanan

ABSTRACT

ASTUTI, 2019, SATISFACTION LEVEL OF TB DOTS PATIENTS ON PHARMACEUTICAL INSTALLATION SERVICES at RSUD TIDAR KOTA MAGELANG FEBRUARY PERIOD 2019 - MARCH 2019.

Patient satisfaction is the main goal of every health service. Patient satisfaction is strongly influenced by the quality of service. The quality of service greatly influences the satisfaction of TB DOTS patients because TB DOTS patients will enjoy Pharmacy Installation services for a minimum of 6 months during the treatment period. This study aims to find out how much the level of satisfaction of TB DOTS patients in RSUD Tidar Kota Magelang

This study uses questionnaire tools with purposive sampling technique and the data were analyzed using chi square with SPSS 21. Questionnaires were divided into 176 respondents from TB DOTS patients during the period February - March 2019. Parameters used included tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy .

The results showed that the satisfaction level of dissatisfied patients was 1.59%, less satisfied 19.43%, satisfied 63.98%, very satisfied 15%. From these results there are still some answers from respondents who are not in accordance with the intent of the researcher. The results of the data analyzed showed a relationship or difference in dimensions of tangles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy towards patient satisfaction.

Keywords: level of patient satisfaction, service quality

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Dewasa ini masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Hendrik, 2012).

Kepuasan pasien disuatu rumah sakit sangat bergantung pada bagaimana rumah sakit tersebut memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien mereka. Di setiap rumah sakit pasti memiliki standar pelayanan rumah sakit yang harus dilaksanakan oleh setiap pegawai rumah sakit. Kepuasan pasien harus diperhatikan dalam suatu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007 ; Pohan, 2007).

Berdasarkan Permenkes RI Nomor 58 tahun 2014 tentang Standart Pelayanan Farmasi Rumah Sakit menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan 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. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 1998).

Instalasi Farmasi terbagi menjadi beberapa bagian yaitu rawat jalan, rawat inap, dan gudang farmasi. Rawat jalan melayani resep untuk pasien dari poliklinik. Rawat inap melayani resep untuk pasien dari bangsal. Gudang farmasi berfungsi untuk menjaga ketersediaan obat yang diperlukan dalam pelayanan. Instalasi farmasi merupakan salah satu bagian dalam rumah sakit yang berfungsi menunjang keberhasilan perkembangan profesionalisme rumah sakit, dan juga terhadap ekonomi dan biaya operasional total rumah sakit (Siregar, 2004).

Tuberkulosis (TB) paru adalah penyakit menular yang disebabkan oleh bakteri *Mycobacterium tuberculosis*. Tuberkulosis paru merupakan infeksi kronis yang telah sangat lama dikenal oleh masyarakat dan sampai sekarang masih menjadi masalah kesehatan global. DOTS (*Directly Observed Treatment Short-course*) adalah suatu strategi penanggulangan tb paru yang mulai diadopsi oleh Indonesia sejak tahun 1995. DOTS merupakan pengobatan tuberkulosis jangka pendek dengan pengawasan secara langsung. Strategi DOTS menekankan pentingnya pengawasan untuk memastikan pasien menyelesaikan pengobatan

sesuai ketentuan sampai dinyatakan sembuh. Strategi ini direkomendasikan WHO secara global untuk pengendalian tuberkulosis.

Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang adalah rumah sakit kelas B yang merupakan rumah sakit rujukan tingkat karesidenen Kedu. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti seberapa tingkat kepuasan pasien poli paru di RSUD Tidar Kota Magelang sebagai rumah sakit rujukan.

B. Perumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini dapat dinyatakan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien TB DOTS terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien TB DOTS jika dilihat dari parameter *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* di Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang bertujuan :

1. Untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan pasien TB DOTS terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang.
2. Untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan pasien TB DOTS jika dilihat dari parameter *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* di Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

- a. Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit dalam usaha peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang sesuai standar pelayanan rumah sakit yang telah ditetapkan.
- b. Sebagai bahan evaluasi terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada pasien.
- c. Sebagai bahan referensi terhadap standar pelayanan rumah sakit yang telah ditetapkan.

2. Bagi Mahasiswa

- a. Dapat menambah pengalaman dan pengetahuan tentang sistem pelayanan pasien yang ada di rumah sakit.
- b. Meningkatkan kemampuan mahasiswa untuk memahami sistem pelayanan yang sesuai dengan kepuasan pasien.

