

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI SATELIT INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
RSUD TIDAR KOTA MAGELANG PERIODE
OKTOBER - DESEMBER 2018**



**Oleh :
SAPTI PAWAKA
RPL. 02180048 B**

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

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
SATELIT INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD
TIDAR KOTA MAGELANG PERIODE
OKTOBER - DESEMBER 2018**

KARYA TULIS ILMIAH

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

Oleh :

SAPTI PAWAKA

RPL. 02180048 B

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

2019

i

2

PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

Berjudul

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
SATELIT INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD
TIDAR KOTA MAGELANG PERIODE
OKTOBER – DESEMBER 2018**

Oleh :

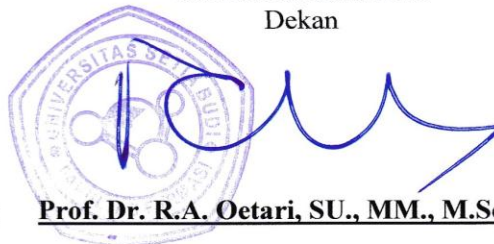
SAPTI PAWAKA

RPL. 02180048B

Dipertahankan di hadapan panitia Penguji Karya Tulis Ilmiah
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada Tanggal : 9 Agustus 2019

Pembimbing,

Mengetahui
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan



Dra. Pudiastuti RSP., MM., Apt

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

Penguji

1. Dr. Iswandi, S.Si, M.Farm., Apt

1.

2. Fransiska Leviana, M.Sc., Apt

2.

3. Dra. Pudiastuti RSP., MM., Apt

3.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini penulis persembahkan untuk

- Orang tuaku tercinta yang selalu mendoakan dan mendukungku
- Suamiku *Aris Purwanto* dan anak-anakku *Pratidina Siwi Maharani & Iniezta Widya Iswara* tercinta yang selalu memberikan doa, support dan pengertiannya atas waktu yang terbagi antara keluarga, pekerjaan dan perkuliahan.
- Teman-teman sejawat RPL Program Studi D-III Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa karya tulis ini adalah pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak ada karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila karya tulis ilmiah ini merupakan jiplakan dari penelitian/karya ilmiah/skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara aademis maupun hukum.

Surakarta, Juli 2019



Sapti Pawaka

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul **“KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI SATELIT INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD TIDAR KOTA MAGELANG PERIODE OKTOBER – DESEMBER 2018”**. Karya tulis ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D III Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini sulit terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang memberikan kontribusinya baik material maupun spiritual khususnya kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat-Nya sehingga KTI ini dapat tersusun hingga selesai.
2. Keluargaku tercinta, yang telah memberikan doa, dukungan dan bantuan.
3. Dr. Ir. Joni Tarigan, MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta
4. Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., Apt, selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
5. Vivin Nopiyanti, M.Sc., Apt., selaku Kepala Program Studi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

6. Dra.Pudiasuti RSP., MM., Apt selaku pembimbing dan penguji Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis.
7. dr. Sri Harso., Sp.S,M.Sc selaku Direktur RSUD Tidar Kota Magelang
8. Bapak dan Ibu Dosen serta asisten dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
9. Teman-teman RPL2 2018/2019 atas dukungan dan kebersamaannya selama kuliah
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.

Semoga Tuhan senantiasa memberikan dan melimpahkan berkat dan karunia-Nya atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak serta menambah wacana pemikiran bagi kita semua.

Surakarta, 3 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PENYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Instalasi Gawat Darurat	6
B. Kepuasan	6
C. Landasan Teori	13
D. Keterangan Empiris	13

BAB III	METODE PENELITIAN	
A.	Populasi dan Sampel	14
B.	Variabel Penelitian	17
C.	Bahan dan Alat	17
D.	Jalannya Penelitian	19
E.	Analisa Data	19
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	21
BAB V	PENUTUP	
A.	Kesimpulan	28
B.	Saran	28
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN	31

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Uji Validitas Reliabel	19
Tabel 2. Penilaian Kueisioner	20
Tabel 3. Karakteristik pasien berdasarkan usia yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di RSUD Tidar Kota Magelang	21
Tabel 4. Karakteristik pasien berdasarkan pendidikan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di RSUD Tidar Kota Magelang	22
Tabel 5. Karakteristik pasien berdasarkan pekerjaan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di RSUD Tidar Kota Magelang	23
Tabel 6. Kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Tidar Kota Magelang.....	24
Tabel 7. Kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Tidar Kota Magelang.....	26

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	
Kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Tidar Kota Magelang.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Pengambilan Data di Kasbangpol	31
Lampiran 2. Surat Balasan Ijin Penelitian dari RSUD Tidar.....	32
Lampiran 3. Surat Rekomendasi Survey / Riset.....	34
Lampiran 4. Persetujuan menjadi responden.....	35
Lampiran 5. Data Kepuasan Responden	38
Lampiran 6. Hasil Olah Data	41

INTISARI

PAWAKA, S. 2019, KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI SATELIT INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD TIDAR KOTA MAGELANG PERIODE OKTOBER – DESEMBER 2018

Salah satu pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelang adalah pelayanan di satelit IGD yang berdasarkan observasi langsung yang dilakukan, pasien yang mendapatkan obat dan hanya memerlukan rawat jalan kemudian menuju instalasi Farmasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik pasien berdasarkan usia, pekerjaan dan pendidikan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian, dan mengetahui kepuasan pasien satelit Instalasi Gawat Darurat (IGD) terhadap pelayanan instalasi kefarmasian di RSUD Tidar Kota Magelang

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Kepuasan diukur menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan karakteristik responden adalah usia dewasa awal (26-35 tahun) yaitu sebanyak 44 responden (46,8%), pendidikan menengah atau SMA yaitu sebanyak 56 responden (59,6%) dan bekerja sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 25 responden (26,6%). Gambaran tingkat kepuasan pada kategori cukup memuaskan yaitu sebanyak 46 responden (48,94%)

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Instalasi Gawat Darurat

ABSTRACT

PAWAKA, S. 2019, PATIENT SATISFACTION ON PHARMACEUTICAL SERVICES IN EMERGENCY INSTALLATION SATELLITE (EDD) TIDAR HOSPITAL MAGELANG CITY OCTOBER – DESEMBER 2018 PERIOD

One of the services at the Tidar Regional Hospital in Magelang City is service on the IGD satellite based on direct observations made, patients who get the drug and only require outpatient care and then go to the Pharmacy installation. The purpose of this study was to determine the characteristics of patients based on age, occupation and education who received pharmacy services, and to find out the satisfaction of Emergency Emergency Installation (IGD) patients on pharmacy installation services in Tidar Hospital Magelang City.

The method used in this study was descriptive research. Sampling used accidental sampling method. Satisfaction was measured using a questionnaire.

The results showed that the characteristics of the respondents were early adulthood (26-35 years), namely as many as 44 respondents (46.8%), secondary or high school education as many as 56 respondents (59.6%) and worked as private employees namely as many as 25 respondents (26.6%). The satisfaction level in the adequate category was 46 responden (48.94%)

Keywords: Satisfaction, Pharmaceutical Services, Emergency Installation

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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).

Dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis. Dimensi-dimensi tersebut adalah Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti, Ciri – ciri atau keistimewaan tambah (*features*), Keandalan (*reability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai, kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar – standar yang telah ditetapkan sebelumnya, daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat digunakan, *serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan, estetika yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*),

yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya (Immas *et al*, 2010).

Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolok ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit tersebut juga sangat baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh Rumah Sakit tertentu.

Salah satu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang mempunyai peranan penting dalam mengelola perbekalan farmasi, pelayanan kefarmasian dalam penggunaan obat dan alat kesehatan serta pelayanan farmasi klinik. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien serta menegaskan bahwa pekerjaan kefarmasian pada pelayanan farmasi dilakukan oleh Apoteker.

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kersasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu

pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (Bertawati, 2013).

RSUD Tidar adalah Rumah Sakit di Kota Magelang. Rumah Sakit milik pemerintah daerah ini menjadi tumpuan dan harapan masyarakat Kota Magelang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Dalam hal ini peningkatan mutu pelayanan di bidang kesehatan dianggap penting oleh RSUD Tidar Kota Magelang karena merupakan salah satu wujud dan bentuk tanggung jawab untuk turut serta dalam tugas meningkatkan derajat kesehatan yang optimal sehingga berbagai upaya perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Salah satu faktor penunjang pelayanan Rumah Sakit adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah satu-satunya unit di Rumah Sakit yang bertugas dan bertanggung jawab sepenuhnya pada pengelolaan obat atau lebih tepatnya kegiatan kefarmasian.

Salah satu pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelang adalah pelayanan di satelit IGD yang berdasarkan observasi langsung yang dilakukan, pasien yang mendapatkan obat dan hanya memerlukan rawat jalan kemudian menuju instalasi Farmasi. Pasien mengeluh karena ketidakhahaman mengenai alur pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan tidak tersedianya fasilitas visual penunjuk alur pelayanan kesehatan. Selain itu, terdapat keluhan pasien terhadap ketersediaan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti

tertarik melakukan penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien satelit Instalasi Gawat Darurat (IGD) terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Tidar Kota Magelang.

B. Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang muncul dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana karakteristik pasien berdasarkan usia, pekerjaan dan pendidikan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Satelit Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Tidar Kota Magelang ?
2. Bagaimana kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Tidar Kota Magelang ?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui karakteristik pasien berdasarkan usia, pekerjaan dan pendidikan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di RSUD Tidar Kota Magelang
2. Mengetahui kepuasan pasien satelit Instalasi Gawat Darurat (IGD) terhadap pelayanan instalasi kefarmasian di RSUD Tidar Kota Magelang

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan sebagai bahan pertimbangan bagi rumah sakit khususnya Rumah Sakit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

2. Bagi Pasien

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi wadah untuk menampung aspirasi dan keluhan pasien terhadap pelayanan yang mereka rasakan di Rumah Sakit sehingga bisa disampaikan ke pihak manajemen Rumah Sakit.

3. Bagi Penulis Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi atau data sekunder untuk mengembangkan penelitian dengan tema yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan.