

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PKU
MUHAMMADIYAH SURAKARTA
PERIODE MARET 2020**



Oleh:

Endah Daniyati

RPL03190072B

**FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI D-III FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2020**

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PKU
MUHAMMADIYAH SURAKARTA
PERIODE MARET 2020**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai



Program Studi D-III Farmasi pada Fakultas Farmasi

Universitas Setia Budi

Oleh:

Endah Daniyati

RPL03190072B

**FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI D-III FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2020**

PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH
berjudul

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI RAWAT
JALAN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA
PERIODE MARET TAHUN 2020**

Oleh:

Endah Daniyati

RPL03190072B

Dipertahankan di hadapan panitia Penguji Karya Tulis Ilmiah

Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi

Pada tanggal : 7 Agustus 2020

Mengetahui,

Fakultas Farmasi

Universitas Setia Budi

Pembimbing

apt. Santi Dwi Astuti, M.Sc.

Penguji:

1. Dr. apt. Samuel Budi Harsono, M.Si.
2. apt. Nila Darmayanti Lubis, M.Sc.
3. apt. Santi Dwi Astuti, M.Sc.

Dekan,



Prof. Dr. apt. R.A. Oetari, S.U., M.M., M.Sc.

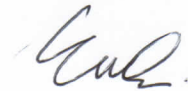
1.
2.
3. *R. Astuti*...

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar D-III Farmasi disuatu 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 pustaka .

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

Surakarta, 7 Agustus 2020



Endah Daniyati

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Berguna sampai akhir – DR Mardiatmo,Sp.Rad.

Manjada wa jadda, Man shobaro zafiro, man saaro ‘ala darbi washola

Persembahan:

Kedua orang tuaku yang selalu mendukung dan mendoakanku

Suamiku yang selalu memberikan semangat dan dukungan

Ketiga buah hatiku Rosyid, Tazkia dan Mahira

Teman-temanku RPL Angkatan ke III tahun 2020

Semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun spiritual hingga selesai Karya Tulis Ilmiah ini

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan anugerahNya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA PERIODE MARET 2020**”, Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya D-III Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

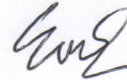
Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi, Surakarta.
2. Prof. Dr. apt. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta.
3. Dr. apt. Gunawan P W., M.Si. selaku Kepala Program Studi D-III Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta.
4. apt. Santi Dwi Astuti., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Semua Dosen dan Staf Universitas Setia Budi, Surakarta.
6. Dr. Mardiatmo, Sp.Rad. selaku Direktur PKU Muhammadiyah Surakarta.
7. apt. Hanifah Yusriati., S.Si. selaku Manager Farmasi PKU Muhammadiyah Surakarta yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi.
8. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini, baik secara moril maupun spiritual.

Demikian, semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca untuk menambah ilmu pengetahuan, khususnya tentang mutu

pelayanan kefarmasian. Penulis menerima kritik dan saran dari pembaca guna penyempurnaan penulisan karya Tulis Ilmiah ini.

Surakarta, 7 Agustus 2020



Endah Daniyati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	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.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kepuasan Pelanggan.....	6
1. Definisi kepuasan	6
2. Kepuasan pasien.....	6
3. Klasifikasi kepuasan.....	8
B. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan	8
C. Rumah Sakit	10
D. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	11
E. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.....	14
1. Falsafah.....	14

2. Visi	14
3. Misi.....	14
4. Tujuan.....	15
5. Motto	15
6. Slogan layanan.....	15
7. Pelayanan.....	15
F. Instalasi Farmasi Rumah Sakit Muhammadiyah Surakarta	15
1. Logistik pengelolaan, penyimpanan obat dan perbekalan farmasi	16
2. Depo farmasi rawat jalan	16
3. Farmasi klinis	16
4. Depo farmasi rawat inap dan Instalasi Gawat Darurat (IGD)	17
G. Kerangka Pikir Penelitian	18
H. Landasan Teori	18
I. Keterangan Empirik	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Jenis Penelitian	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian	20
C. Populasi dan Sampel	20
1. Populasi	20
2. Sampel	20
3. Kriteria Sampel.....	21
D. Definisi Operasional.....	23
E. Prosedur Penelitian.....	24
F. Alat dan Bahan	24
G. Analisis Data	24
1. Analisis Karakteristik Responden	24
2. Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner	25
3. Uji Normalitas	25
4. Analisis data	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
A. Deskripsi Karakteristik Responden	27
1. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin	27
2. Distribusi responden berdasarkan umur	28
3. Distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir	29
4. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan	30
B. Uji Instrumen	32

1. Uji validitas	32
2. Uji reabilitas	35
3. Uji Normalitas.....	35
C. Analisis Hasil Penelitian	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	43
A. Kesimpulan	43
B. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka pikir penelitian	17
Gambar 2. Prosedur penelitian	24
Gambar 3. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin	28
Gambar 4. Distribusi responden berdasarkan umur	39
Gambar 5. Distribusi responden berdasarkan pendidikan.....	30
Gambar 6. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan.....	31

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Standar pelayanan minimal farmasi.....	11
Tabel 2. Nilai iterpretasi skor rata-rata kepuasan.....	26
Tabel 3. Uji validitas dimensi <i>reliability</i>	32
Tabel 4. Uji validitas dimensi <i>responsiness</i>	33
Tabel 5. Uji validitas dimensi <i>empaty</i>	33
Tabel 6. Uji validitas dimensi <i>tangibles</i>	34
Tabel 7. Uji validitas dimensi <i>assurance</i>	34
Tabel 8. Uji reabilitas alat ukur <i>kuesioner</i>	35
Tabel 9. Uji normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	35
Tabel 10. Hasil kuesioner kepuasan pasien dimensi <i>reliability</i>	36
Tabel 11. Hasil kepuasan pasien dimensi <i>reliability</i>	37
Tabel 12. Hasil kuisioner kepuasan pasien dimensi <i>responsiveness</i>	37
Tabel 13. Hasil kepuasan pasien dimensi <i>responsiveness</i>	38
Tabel 14. Hasil kuesioner kepuasan pasien dimensi <i>empaty</i>	38
Tabel 15. Hasil kepuasan pasien dimensi <i>empaty</i>	39
Tabel 16. Hasil kuesioner kepuasan pasien dimensi <i>tangibels</i>	39
Tabel 17. Hasil kepuasan pasien dimensi <i>tangibels</i>	40
Tabel 14. Hasil kuesioner kepuasan pasien dimensi <i>assurance</i>	40

Tabel 14. Hasil kepuasan pasien dimensi *assurance*41

.

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	47
Lampiran 2. Surat Keterangan Pemberian Ijin Penelitian.....	48
Lampiran 3. Surat Keterangan Layak Etik.....	49
Lampiran 4. <i>Informed Consent</i>	50
Lampiran 5. Dokumentasi <i>Informed Consent</i>	51
Lampiran 6. Kuesioner Kepuasan Pasien.....	52
Lampiran 7. Dokumentasi Kuesioner Kepuasan Pasien	54
Lampiran 8. Rekap Data Kuisioner Penilaian Pasien	55
Lampiran 9. Dokumentasi Pengambilan Data	59
Lampiran 10. Dokumentasi Ruangan Penerimaan Dan Pemberian Informasi	60
Lampiran 11. Dokumentasi Ruang Tunggu Dan Papan Petunjuk Lokasi Instalasi Farmasi.....	61
Lampiran 12. Dokumentasi Nomor Antrian	62
Lampiran 13. Dokumentasi Form Edukasi Obat.....	63
Lampiran 14. Dokumentasi Form Pengkajian Rawat Jalan	64
Lampiran 15. Dokumentasi Etiket Obat.....	64
Lampiran 15. Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	65

INTISARI

DANIYATI, E., 2020, KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA PERIODE MARET 2020, KARYA TULIS ILMIAH, D-III FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang dirasakan setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan. Upaya pemenuhan kepuasan harus menyeluruh kepada semua pasien yang berobat ke rumah sakit. Tujuan penelitian untuk mengetahui kepuasan pasien farmasi rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian pasien rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Surakarta periode Maret tahun 2020 dan mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi rawat jalan sesuai Keputusan Menteri Kesehatan No :129/Menkes/SK/II/2008 .

Rancangan penelitian adalah deskriptif kuantitatif dengan sampel pasien rawat jalan sejumlah 100 responden dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data yang berisi lima indikator yaitu *reability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggapan), *empaty* (empati), *tangibels* (berwujud), *assurance* (jaminan) pada Maret - Mei 2020.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *empathy*, dimensi *tangibels*, dimensi pasien merasa sangat puas dan sesuai dengan Standar pelayanan Minimal farmasi yaitu minimal kepuasan pasien 80% .

Kata kunci: Kepuasan pasien farmasi rawat jalan, RS PKU Muhammadiyah Surakarta, 2020

ABSTRACT

DANIYATI, E., 2020, PATIENT SATISFACTION TOWARD MEDICAL SERVICES AT THE MUHAMMADIYAH PKU HOSPITAL SURAKARTA PERIOD MARCH 2020, SCIENTIFIC WRITINGS, D-III PHARMACY, UNIVERSITY SETIA BUDI, SURAKARTA.

Patient satisfaction is the feeling that is felt after comparing expectations with reality. Efforts to fulfill satisfaction must be comprehensive for all patients who go to the hospital. The research objective was to determine the satisfaction of outpatient pharmacy patients with outpatient pharmacy services at PKU Muhammadiyah Hospital Surakarta for the period of March 2020 and to determine patient satisfaction with outpatient pharmacy services according to the Decree of the Minister of Health No: 129 / Menkes / SK / II / 2008.

The research design was descriptive quantitative with a sample of 100 outpatients using a questionnaire as a data collection instrument containing five indicators, namely reliability, responsiveness, empathy, tangibles, assurance on March - May 2020.

The results of this study indicate that patient satisfaction on the dimensions of reliability, responsiveness dimensions, empathy dimensions, tangibles dimensions, patient dimensions are very satisfied and in accordance with the minimum pharmaceutical service standards, namely a minimum of 80% patient satisfaction.

Keywords: Satisfaction of outpatient pharmacy patients, PKU Muhammadiyah Surakarta Hospital, 2020

BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Depkes RI 2016). Di era globalisasi, pelayanan kesehatan sangat diperhatikan pada institusi besar seperti rumah sakit. Persaingan yang ketat antar rumah sakit mendorong upaya maksimal dalam pemberian pelayanan kesehatan. Mulai dari kelengkapan fasilitas, mutu sumber daya manusia, tata laksana pengobatan, hingga akreditasi guna mempertahankan eksistensi.

Rumah sakit merupakan pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pada suatu keadaan pelayanan kesehatan dibutuhkan tergantung pada kebutuhan pasien. Kebutuhan pasien yang mendesak, cepat, dan tepat dibutuhkan bagian gawat darurat untuk menyelesaikannya. Bagian gawat darurat dapat dilanjutkan pada pelayanan rawat inap (menginap di rumah sakit) ketika pasien harus diselesaikan dengan pengawasan dokter langsung ditunjang peralatan medis yang memadai. Berbeda dengan yang lainnya, pelayanan rawat jalan dilakukan saat pasien tidak perlu penanganan khusus dari rumah sakit atau dapat melakukan perawatan secara pribadi di rumah (Anjaryani 2009).

Bagian pelayanan rawat jalan merupakan bagian yang sangat mencerminkan kondisi rumah sakit di pandangan setiap pasien. Kondisi tercermin dari intensitas pasien yang lama dengan berbagai aspek didalamnya. Aspek terbesar tersebut terletak pada pelayanan kefarmasian. Pelayanan yang mencakup tata laksana pengobatan, fasilitas alat kesehatan, dan tenaga kefarmasian. Pada sebagian besar pasien menginginkan kesembuhan cepat agar dapat merasakan udara segar rumah maka dibutuhkan pemilihan obat yang efektif serta efisien. Efisiensi pengobatan ditunjang dengan kenyamanan pasien dalam pelayanan rawat jalan tak terlepas dari fasilitas kesehatan yang memadai dan terstandar. Ditambah dengan kualifikasi dan kompetensi dari tenaga kefarmasian akan memberikan dampak pada tingkat penilaian pasien. Tidak dapat dilepaskan dalam evaluasi upaya perbaikan di pandangan pasien, pelayanan kefarmasian pada rawat jalan merupakan aspek penting yang mencerminkan baik buruknya suatu rumah sakit.

Pelayanan kefarmasian pada rawat jalan menjadi hal yang penting dalam pandangan pasien. Pandangan pasien terhadap rawat jalan dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut diukur pada salah satu rumah sakit di Kota Surakarta. Rumah sakit tersebut yaitu Rumah Sakit PKU Muhammadiyah. Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di rawat jalan dilakukan untuk mengevaluasi kinerja rumah sakit tahun 2020. Penilaian kepuasan pasien dapat menjadi masukan untuk Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta untuk terus meningkatkan

mutu bagian rawat jalan terutama pada pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan kefarmasian berpengaruh terhadap kepuasan pasien antara lain:

1. Hasil penelitian Putri Anggun Dhiasworo (2019) dengan judul “ Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri”. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, kemudian pelayanan perawat, pelayanan dokter, pelayanan kesehatan, pelayanan staf dan biaya berobat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Hasil penelitian Muji Lestari (2019) dengan judul “Kepuasan Pasien Pada Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Ambal II “ Diperoleh kesimpulan bahwa pasien merasa sangat puas dengan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ambal II. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ambal II secara umum sudah memenuhi harapan pasien.
3. Hasil penelitian Ayu Setio Lestari (2019) dengan judul “Kepuasan Pasien JKN Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiharjo Purwodadi tahun 2019 Menggunakan Metode *Servqual*” dengan hasil dari 345 responden persentase kepuasan terhadap pada dimensi *tangible* 75%, 83% dan rata - rata skor sebesar 3,03 dengan kategori puas , dimensi *reability* persentase kepuasan sebesar 74,95 % dan rata-

rataskorsebesar 2,9 dengan kategori puas, dimensi *responsiveness* persentase kepuasan 77% dan rata-rata skor 3,07 dengan kategori puas, dimensi *assurance* persentase kepuasan sebesar 79,68% dan rata-rata skor sebesar 3,18% dengan kategori puas dan dimensi *empathy* persentase kepuasan sebesar 79,38% dan rata-rata skor 3,17 dengan kategori puas.

B. Perumusan masalah

Rumusan masalah dalam karya tulis ini yaitu:

1. Bagaimana kepuasan pasien terhadap dimensi *reability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *empaty*, dimensi *tangibles*, dimensi *assurance* pelayanan farmasi rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta Periode Maret Tahun 2020 ?
2. Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta Periode Bulan Maret Tahun 2020 terhadap Standar Pelayanan Minimal Farmasi yaitu lebih dari 80% kepuasan pasien sesuai Keputusan Menteri Kesehatan No:129/Menkes/SK/II/2008 ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yaitu :

1. Mengetahui kepuasan pasien dilihat dari dimensi *reability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *empaty*, dimensi *tangibles*, dimensi *assurance* pelayanan farmasi rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta Periode Maret Tahun 2020.

2. Mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta Periode Maret Tahun 2020 terhadap Standar Pelayanan Minimal Farmasi yaitu lebih dari 80% kepuasan pasien sesuai Keputusan Menteri Kesehatan No:129/Menkes/SK/II/2008.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti: mengaplikasikan ilmu yang sudah diperoleh.
2. Bagi Institusi Pendidikan : sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.
3. Bagi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta : Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.