

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI INSTALASI RAWAT JALAN  
RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO  
KOTA SURAKARTA**

**Karya Tulis Ilmiah  
Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai  
Derajat Ahli Madya Farmasi**



**Disusun Oleh :**

**Elisabeth Leonardia Theedens  
22191385B**

**PROGRAM STUDI D-III FARMASI  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2022**

**PENGESAHAN**  
**KARYA TULIS ILMIAH**

berjudul :

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN**  
**KEFARMASIAN NSTALASI RAWAT JALAN**  
**RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO**  
**KOTA SURAKARTA**

Oleh:

Elisabeth Leonardia Theedens

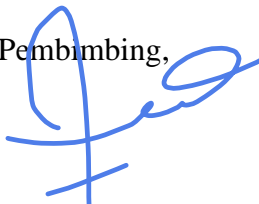
22191385

Dipertahankan di hadapan panitia penguji Karya Tulis Ilmiah  
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi

Pada tanggal :

Mengetahui  
Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi

Dekan,

Pembimbing,  


apt. Sri Rejeki Handayani, M.Farm.



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

Penguji :

1. apt. Ismi Puspitasari, M.Farm.
2. apt. Fitri Kurniasari, M.Farm.
3. apt. Reslely Harjanti, S.Farm., M.Sc.

  
.....

2.   
.....

3.   
.....

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Orang-orang yang menabur dengan mencururkan air mata, akan menuai dengan bersorak-sorai. Orang yang berjalan maju dengan menangis sambil menabur benih, pasti pulang dengan sorak-sorai sambil membawa berkas-berkasnya.

(Mazmur 126:5-6 TB)

Ia yang mengerjakan lebih dari apa yang dibayar pada suatu saat akan dibayar lebih dari apa yang ia kerjakan

(Napoleon Hill)

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk :

- ❖ Tuhan Yang Maha Esa sebagai pelindung, penuntun, tempat mengadu dan mendengarkan doa-doaku, atas Berkat-Nya dapat menyelesaikan KTI tepat waktu.
- ❖ Kedua orang tua, bapak Agustinus Herman Theedens dan Ibu Antoneta Dewi Kurniawati Fernandez, kaka Yakobus Markus Rivaldo Theedens dan adik Wilhelmus Nandito Theedens yang selalu memberikan doa-doa yang tak terhingga, selalu memberi semangat, segala dukungan dan kasih sayang yang sangat luar biasa.
- ❖ Semua keluarga besar Theedens , Fernandez dan Deornay.
- ❖ Pasangan hidup saya Fransisko Tino Fernando yang selalu mendukung segala proses yang telah saya lewati hingga pada saat ini.
- ❖ Dosen pembimbing yang telah menuntun jalannya pembuatan KTI.
- ❖ Semua dosen yang telah memberikan ilmunya.
- ❖ Keempat sahabat tercinta Yunita Trisanti, Septiani, Shinta, Yuni Lanan
- ❖ Agama, bangsa, negara dan almamaterku.

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi 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 terdapat jiplakan dari penelitian/karya ilmiah/skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, April 2022



Elisabeth Leonardia Theedens

## **KATA PENAGANTAR**

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO KOTA SURAKARTA** dengan harapan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dalam bidang farmasi sosial. Penulisan karya tulis ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan sebagai Ahli Madya Farmasi pada Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi kami untuk menyelesaikan laporan ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr.Ir. Djoni Tarigan, M.BA selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Ibu Prof. Dr. apt. R.A. Oetari, SU., MM, M.Sc selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Bapak Dr. apt. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si. selaku ketua Program Studi D-III Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Ibu apt. Sri Rejeki Handyani, M.Farm. selaku Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah (KTI) program pendidikan D-III Farmasi.
5. Segenap dosen dan karyawan Universitas Setia Budi dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI).

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan karya tulis ilmiah ini, namun penulis berharap

semoga karya tulis ilmiah ini dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan memberikan manfaat khususnya bagi rekan-rekan mahasiswa farmasi dan juga semua pihak yang membutuhkan.

Surakarta, April 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Elisabeth Leonardia Theedens', with a small star-like mark above the 'i' in 'Leonardia'.

Elisabeth Leonardia Theedens

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitaian.....	3
D. Kegunaan Penelitian.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
A. Pelayanan Kefarmasian .....	5
B. Rumah Sakit .....	7
1. Pengertian Rumah Sakit.....	7
2. Klasifikasi Rumah Sakit .....	7
2.1 Berdasarkan Kepemilikan. ....	7
2.2 Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	7
2.3 Berdasarkan Lama Perawatan Penderita. ....	7
2.4 Berdasarkan Afiliasi Pendidikan. ....	7
2.5 Berdasarkan Jumlah Tempat Tidur. ....	8
2.6 Berdasarkan Status Akreditasi. ....	8
C. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	8
1. Pengertian Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	8
2. Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit .....	9
2.1 Pengkajian Dan Pelayanan Resep. ....	10

2.2	Penelusuran Riwayat Penggunaan Obat.....	10
2.3	Rekonsiliasi Obat .....	10
2.4	Pelayanan Informasi Obat (PIO).....	10
2.5	Konseling.....	11
2.6	Visite.....	11
2.7	Pemantaun Terapi Obat (PTO).....	11
2.8	Monitoring Efek Samping Obat (MESO).....	11
2.9	Evaluasi Penggunaan Obat (EPO).....	11
2.10	Dispensing Sediaan Steril.....	11
2.11	Pemantauan Kadar Obat Dalam Darah (PKOD)....	12
D.	Kepuasan Pasien dalam Pelayanan .....	12
E.	Kerangka Penelitian .....	15
F.	Landasan Teori.....	15
G.	Keterangan Empirik .....	17
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
A.	Populasi dan Sampel .....	18
1.	Kriteria Inklusi.....	18
2.	Kriteria Eksklusi .....	18
B.	Jenis Penelitian.....	18
C.	Variabel Penelitian .....	19
D.	Defenisi Operasional.....	19
E.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
1.	Lokasi penelitian.....	20
2.	Waktu Penelitian.....	20
F.	Sumber Data.....	20
H.	Jalannya Penelitian.....	21
I.	Analisis Hasil .....	22
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
A.	Karakteristik Pasien.....	24
1.	Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	24
2.	Berdasarkan Umur Responden .....	25
3.	Berdasarkan pendidikan.....	25
4.	Berdasarkan Pekerjaan.....	26
B.	Tingkat Kepuasan Pasien .....	27
1.	Berdasarkan kehandalan ( <i>reliability</i> ).....	28
2.	Berdasarkan dimensi ketanggapan ( <i>responsivness</i> ).....	28
3.	Berdasarkan dimensi jaminan ( <i>assurance</i> ).....	29
4.	Berdasarkan dimensi ( <i>Empathy</i> ).....	30
5.	Berdasarkan dimensi Penampilan.....	31
C.	Keseluruhan berdasarkan 5 dimensi terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Ibu Fatmawati Kota Surakarta .....	31
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>33</b>
A.	Kesimpulan.....	33



B. Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA .....	34
LAMPIRAN.....	36

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

1. Kerangka Penelitian .....	15
------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

### Halaman

1. Distribusi Responden berdasarkan jenis kelamin di RSUD Ibu Fatmawati Kota Surakarta Bulan April Tahun 2022 .....	24
2. Distibusi Responden berdasarkan Usia di RSUD Ibu Fatmawati Kota Surakarta Bulan April 2022 .....	25
3. Distibusi Responden berdasarkan Pendidikan di RSUD Ibu Fatmawati Kota Surakarta Bulan April 2022.....	25
4. Distibusi Responden berdasarkan Pekerjaan di Ibu Fatmawati Kota Surakarta Bulan April 2022 .....	26
5. Rata-rata tingkat kepuasan pasien di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta terhadap dimensi kehandalan.....	28
6. Rata-rata tingkat kepuasa pasien di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta terdapat dimensi ketaggapan.....	28
7. Rata-rata tingkat kepuasan pasien di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta terhadap dimensi jaminan .....	29
8. Rata-rata tingkat kepuasan pasien di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakata.....	30
9. Rata-rata tingkat kepuasan pasien di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta terhadap dimensi penampilan. ....	31
10. Rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berdasarkan 5 dimensi.....	31

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
1. Informed Consent.....	37
2. Kuesioner Penelitian .....	38
3. Kuisisioner Penelitian .....	39
4. Foto responden .....	40
5. Surat pernyataan penuh etika pengambilan data.....	41
6. Surat pernyataan menyimpan kerahasiaan data .....	42
7. Surat izin rekomendasi dari dinas Bapeda .....	43
8. Surat izin dari Dinas Kesehatan .....	44
9. Surat permohonan izin pengambillan data.....	45
10. Surat informasi peneliti .....	46
11. Pernyataan bersedia menjadi responden. ....	47
12. Kuisisioner peneliti .....	48
13. Tabel Harga Kritis dari r .....	50
14. Sebaran Kuisisioner .....	51

## INTISARI

### **THEEDENS, ET. 2022, TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO KOTA SURAKARTA**

Pelayanan kefarmasian dirumah sakit merupakan pelaksanaan upaya Kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan bagi masyarakat. Tingkat kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu *Reliability (kehandalan)*, *Responsivensess (ketanggapan)*, *Assurance (jaminan)*, *Emphaty (empati)*, *Tangible (penampilan)*. Tujuan penelitian ini mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi rawat jalan RSUD Ibu Fatmawati Kota Surakarta.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dan untuk pengambilan sampel menggunakan metode *Non-Probability Sampling* dengan cara semua subjek yang datang dan memenuhi kriteria inklusi dimasukkan dalam penelitian sampai jumlah subjek terpenuhi.

Hasil penelitian secara keseluruhan tingkat kepuasan terbesar pada dimensi jaminan (*Assurance*) 82,42%, dimensi ketanggapan (*Responsivness*) 82,13%, pada dimensi kehandalan (*reliability*) 81,16%, selanjutnya dimensi empati (*Emphaty*)80,72%, dan dimensi yang terakhir tampilan (*Tangible*) 80,72%, sehingga tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta secara keseluruhan sebesar 81,43% dan klasifikasi kepuasan adalah sangat puas.

---

*Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Rumah Sakit.*

## ABSTRAK

THEEDENS, ET. 2022, LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES IN OUTSTANDING INSTALLATIONS IBU FATMAWATI SOEKARNO Hospital, SURAKARTA CITY

Hospital pharmacy services are the implementation of health efforts that play an important role in improving the quality of health services for the community. The level of customer satisfaction in relation to pharmaceutical services can be measured based on five dimensions, namely Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee), Empathy (empathy), Tangible (appearance). The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services in the outpatient installation of Ibu Fatmawati Hospital, Surakarta City.

The method used in this study is a qualitative research type and for sampling using the Non-Probability Sampling method, all subjects who come and meet the inclusion criteria are included in the study until the number of subjects is met.

The results of the study as a whole have the greatest satisfaction level on the assurance dimension (Assurance) 82.42%, the responsiveness dimension (Responsiveness) 82.13%, the reliability dimension (reliability) 81.16%, then the empathy dimension (Empathy) 80.72%, and the last dimension is display (Tangible) 80.72%, so that the level of satisfaction of outpatients with pharmaceutical services at Ibu Fatmawati Soekarno General Hospital, Surakarta City as a whole is 81.43% and the satisfaction classification is very satisfied.

---

***Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Hospital***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Undang undang Kesehatan nomor 36 tahun 2009 menguraikan bahwa, upaya kesehatan adalah setiap keinginan dan/atau serangkaian kegiatan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan pengobatan penyakit dan pemulihan Kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat. Konsep paradigma kesehatan didalam pembangunan kesehatan adalah pembangunan Kesehatan yang lebih memprioritaskan upaya promotif dan preventif dibandingkan kuratif dan rehabilitatif.

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian dirumah sakit adalah pengkajian dan pelayanan Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit 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.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan strata kedua dan ketiga memiliki karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan dasar perangkat keilmuan yang beragam, berinteraksi satu dengan yang lain menjadi satu pelayanan kefarmasian yang sistematis dan terpadu. Pelayanan kefarmasian rumah sakit yang diterapkan terdiri atas berbagai komponen dan serangkaian kegiatan yang memiliki fungsi mendasar berorientasikan kepada pelayanan pasien, penyediaan obat, termasuk pelayanan klinik yang terjangkau dan layak. Hakikatnya berbagai fungsi upaya peningkatan Kesehatan yang dimaksudkan bermakna sebagai sebuah tanggung jawab yang harus

dijaga dan selalu dikembangkan pemerintah melalui peraturan-peraturan dan penyelenggaraan pelayanan dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat (Depkes RI, 2004)

Pelayanan kefarmasian dirumah sakit merupakan pelaksanaan upaya Kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan bagi masyarakat. Mutu merupakan kepatuhan yang telah ditetapkan atau sesuai dengan persyaratan. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan Kesehatan. Instalasi kefarmasian merupakan salah satu sarana pelayanan Kesehatan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan harus mampu melayani kebutuhan secara luas, merata dan terjamin mutunya (Kemenkes, 2002). Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan yang bermutu dan berorientasi kepada pelayanan pasien, serta bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik.

Kepuasan menurut Kotler (2004) dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (penampilan). Salah satu evaluasi mutu di Rumah Sakit adalah evaluasi mutu pelayanan seperti tingkat kepuasan konsumen. Menurut Kuncahyo (2004) kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Almira Ristiza Shabrina Da Costa (2012) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit di daerah Gianyar Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk penilaian yang didasarkan pada Standar Pelayanan Kefarmasian didapatkan bahwa dimensi *Tangibles* diperoleh sebesar 85,35 persen, dimensi *Reliability* diperoleh sebesar 88,10 persen, dimensi *Assurance* diperoleh sebesar 85,91 persen, dimensi *Empathy* sebesar 80,98 persen dan pada dimensi



*Responsivenss* sebesar 78,46 persen, untuk rata-rata waktu pelayanan obat sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh standar pelayanan minimal Bidang Farmasi menurut Menkes RI nomor 129 Tahun 2008, yaitu resep obat jadi kurang dari 30 menit dan resep obat racikan kurang dari 60 menit.

Berdasarkan uraian diatas, penting adanya untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit terutama rawat jalan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta dikarenakan rumah sakit tersebut belum ada yang melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien yang dilakukan pada bulan April yang diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit tersebut.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, Rumusan masalah yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi rawat jalan RSUD Ibu Fatmawati Kota Surakarta ?

### **C. Tujuan Penelitaian**

Tujuan penelitian ini mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi rawat jalan RSUD Ibu Fatmawati Kota Surakarta.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

#### 1. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi RSUD Ibu Fatmawati Soekarno KotaSurakarta dan dapat memberikan penentuan dalam pengambilan kebijakan serta meningkatkan pelayanan kesehatan yang diberikan melalui pelayanan kefarmasian

#### 2. Manfaat bagi Kalangan Akademik

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi yang berarti karena dapat dimanfaatkan untuk menambah kaya khazanah teori mengenai Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah sakit.

### 3. Manfaat bagi Peneliti Untuk Rumah Sakit

Penelitian ini bermanfaat untuk dapat mengembangkan diri dalam disiplin ilmu kesehatan masyarakat khususnya yang menyangkut dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah sakit.