

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN FARMASI di INSTALASI FARMASI
RSUD Dr. MOEWARDI**

KARYA TULIS ILMIAH



oleh :

**Septiani
22191365B**

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

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN FARMASI di INSTALASI FARMASI
RSUD Dr. MOEWARDI**

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*

**oleh:
Septiani
22191365B**

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

PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

berjudul :

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN FARMASI di INSTALASI FARMASI
RSUD Dr. MOEWARDI**

oleh:
Septiani
22191365B

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

Pembimbing,

apt. Meta Kartika Untari., M.Sc.

Mengetahui
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,



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

Penguji :

1. Dr. apt. Ismi Rahmawati., M.Si.
2. apt. Santi Dwi Astuti., M.Sc.
3. apt. Meta Kartika Untari., M.Sc.

1.
2.
3.

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, 30 Juni 2022



Septiani

PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kesehatan, rahmat-Nya, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini bisa selesai diwaktu yang tepat.

Seorang teman seangkatan di Universitas Setia Budi Surakarta pernah berkata, jika mempunyai sebuah tujuan, maka buatlah batas waktu untuk mencapai tujuan tersebut, sehingga hal inilah yang membuat penulis memacu dirinya sampai batas maksimal sehingga dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini, diwaktu yang tepat.

Karya Tulis Ilmiah atau Tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Bapak dan Ibu saya, Darson dan Rinyang terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
2. Untuk semua keluarga besar kakak, adik, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terimakasih untuk doa, nasehat, masukan dan semangatnya selama ini.
3. Dosen Pembimbing tersabar Ibu apt. Meta Kartika Untari, M.Sc. yang sudah membimbing serta memberi masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Untuk sahabat saya tercinta Elisabeth Leonardia Theedens dan Shinta Dewi Kristyaningsih, Yunita Trisanti, Nadella, Melty, Lensi, Wening, Destrin, Devita dan teman-teman lainnya yang sudah memberikan semangat dan memberikan masukan dalam mengerjakan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Kepada semua teman-teman, saudara yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya persembahkan Karya Tulis Ilmiah ini untuk kalian semua.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi”**. Karya Tulis Ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat ujian sidang dalam memperoleh gelar Ahli Madya Diploma III di Program Studi Farmasi di Universitas Setia Budi Surakarta.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan sehingga pada kesempatan ini ,penulis akan menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, memotivasi, dan memberikan semangat sehingga penulis dapat mengerjakan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa segala rahmat-Nya sehingga KTI ini dapat tersusun hingga selesai
2. Seluruh keluarga besar tercinta, yang telah memberikan doa, dukungan dan bantuan.
3. Dr.Ir. Djoni Tarigan, M.BA selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Prof. Dr. apt. R.A. Oetari, SU., MM, M.Sc selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
5. Bapak Dr. apt. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si. selaku ketua Program Studi D-III Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
6. Ibu apt. Meta Kartika Untari, M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bantuan, bimbingan, dorongan serta saran-saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Seluruh teman-teman D3 Farmasi angkatan 2019 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu terimakasih juga karena telah memberikan doa kepada penulis.

8. Bapak dan Ibu Dosen serta asisten dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis
9. Serta untuk semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang turut memberikan kelancaran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan ini baik dalam teknik penyajian maupun pembahasan. Demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Surakarta , Juni 2022



Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | 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 |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 3 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 3 |
| D. Kegunaan Penelitian..... | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 5 |
| A. Kepuasan..... | 5 |
| 1. Pengertian Kepuasan..... | 5 |
| 2. Tipe Kepuasan..... | 5 |
| 3. Manfaat Kepuasan..... | 6 |
| 4. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan..... | 6 |
| 5. Kepuasan Pelayanan..... | 7 |
| 6. Kepuasa kualitas pelayanan..... | 8 |
| B. Pelayanan..... | 9 |
| 1. Pelayanan Kefarmasian..... | 9 |
| a. Pengkajian dan Pelayanan Resep..... | 9 |
| b. Penelusuran Riwayat Penggunaan Obat..... | 10 |
| c. Rekonsiliasi Obat..... | 10 |
| d. Pelayanan Informasi Obat (PIO)..... | 10 |
| e. Konseling..... | 10 |
| f. Visite..... | 10 |
| g. Pemantauan Terapi Obat (PTO)..... | 11 |
| h. Monitoring Efek Samping Obat (MESO)..... | 11 |

| | |
|--|-----------|
| i. Evaluasi Penggunaan Obat (EPO)..... | 11 |
| j. Dispensing Sediaan Steril | 11 |
| k. Pemantauan Kadar Obat Dalam Darah (PKOD)..... | 11 |
| C. Instalasi Farmasi Rumah Sakit..... | 12 |
| 1. Pengertian instalasi Farmasi Rumah Sakit..... | 12 |
| 2. Pembagian Rumah Sakit Instalasi Farmasi Rumah Sakit | 12 |
| 3. Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit..... | 14 |
| D. Rumah Sakit | 14 |
| E. Landasan Teori | 15 |
| F. Keterangan Empirik | 16 |
| G. Kerangka Konsep..... | 17 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 18 |
| A. Jenis dan Rancangan Penelitian | 18 |
| B. Populasi dan Sampel..... | 19 |
| C. Variabel Penelitian | 19 |
| D. Definisi Operasional..... | 22 |
| E. Instrumen Penelitian..... | 23 |
| F. Jalannya Penelitian..... | 24 |
| G. Analisis Data | 23 |
| H. Uji Instrumen..... | 24 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 25 |
| A. Karakteristik Pasien | 25 |
| B. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien..... | 26 |
| C. Rata-rata Tingkat Kepuasan Secara Keseluruhan 5 Dimensi | 30 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 31 |
| A. Kesimpulan..... | 31 |
| B. Saran..... | 31 |
| DAFTAR PUSTAKA | 32 |
| LAMPIRAN..... | 34 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--------------------------------------|----|
| Gambar 1 Skema Kerangka Konsep | 16 |
| Gambar 2 Jalannya Penelitian..... | 19 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1 Karakteristik pasien berdasarkan Jenis kelamin yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Moewardi | 22 |
| Tabel 2 Karakteristik pasien berdasarkan usia yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Moewardi | 22 |
| Tabel 3 Dimensi Reliability terhadap kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan farmasi di instalasi RSUD Dr. Moewardi..... | 26 |
| Tabel 4 Dimensi Responsivness terhadap kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan farmasi di instalasi RSUD Dr. Moewardi..... | 26 |
| Tabel 5 Dimensi Assurance terhadap kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan farmasi di instalasi RSUD Dr. Moewardi..... | 28 |
| Tabel 6 Dimensi Emphaty terhadap kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan farmasi di instalasi RSUD Dr. Moewardi..... | 25 |
| Tabel 7 Dimensi Tangibel terhadap kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan farmasi di instalasi RSUD Dr. Moewardi..... | 25 |
| Tabel 8 Rata-rata tabel 5 Dimensi | 26 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pernyataan Kesediaan Menjadi Responden
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner
- Lampiran 4 Pasien Mengisi Kuesioner Rawat Jalan di RSUD Moewardi Kota
Surakarta
- Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian dari Universitas Setia Budi Surakarta
- Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian dari RSUD Moewardi Kota
Surakarta
- Lampiran 7 Ethical Clearance
- Lampiran 8 Data Responden

INTISARI

SEPTIANI 2022, EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN FARMASI di INSTALASI FARMASI RSUD Dr. MOEWARDI

Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor untuk mengevaluasi kepuasan pasien. Kepuasan pasien diukur dari tingkat subyektif, baik itu dari keadaan emosional atau kebutuhan yang diperlukan, dimana salah satunya tingkat kepuasan pasien dapat diukur melalui keramahan pegawai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan farmasi kesehatan di RSUD Dr. Moewardi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dan untuk pengambilan sampel menggunakan metode *Non-Probability Sampling* dengan cara *Consecutive* / (Berurutan) sampling yaitu mencari sampel yang memenuhi kriteria inklusi, sampai dipenuhi jumlah sampel yang diperlukan.

Hasil penelitian secara keseluruhan tingkat kepuasan terbesar pada dimensi Assurance (jaminan) 81,69%, dimensi Reliability (kehandalan) 81,49%, dimensi Responsiveness (ketanggapan) 81,33%, dimensi Empaty (empati) 76,42%, dan yang terakhir Tangible (tampilan) 73,92%, sehingga tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasin di RSUD Dr. Moewardi dengan nilai tertinggi terdapat di dimensi Assurance (jaminan) yaitu 81,69%.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, Pelayanan Kefarmasian, Rumah Sakit

ABSTRACT

SEPTIANI 2022, EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION LEVEL ON THE QUALITY OF PHARMACEUTICAL SERVICES IN PHARMACEUTICAL INSTALLATION Dr. RSUD. MOEWARDI

Pharmaceutical services, apart from being a demand for professionalism, can also be seen as a factor to evaluate patient satisfaction. Patient satisfaction is measured from the subjective level, be it from the emotional state or the necessary needs, where one of the levels of patient satisfaction can be measured through the friendliness of the employees. The purpose of this study was to evaluate the level of patient satisfaction with the quality of health pharmacy services at RSUD Dr. Moewardi.

The method used in this study is a quantitative research type and for sampling using the Non-Probability Sampling method by means of Consecutive / (Sequential) sampling, namely looking for samples that meet the inclusion criteria, until the required number of samples is met.

The results of the study as a whole have the greatest satisfaction level on the Assurance dimension (assurance) 81.69%, the Reliability dimension (reliability) 81.49%, the Responsiveness dimension (responsiveness) 81.33%, the Empathy dimension (empathy) 76.42%, and the last Tangible (display) 73.92%, so that the level of satisfaction of outpatients with pharmaceutical services at RSUD Dr. Moewardi with the highest score is in the Assurance dimension, which is 81.69%.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Hospital

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 di Rumah Sakit adalah pengkajian dan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit merupakan 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.

Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana, dan peralatan (Permenkes, 2017).

Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor untuk mengevaluasi kepuasan pasien. Pelayanan kefarmasian meliputi sarana prasarana instalasi farmasi, komunikasi informasi dan edukasi (KIE), kecepatan pelayanan obat, serta keramahan petugas instalasi farmasi. Menurut Sari (2010) juga berpendapat bahwa kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah mengalami suatu kinerja atau hasil yang telah memenuhi berbagai harapannya.

Menurut riset Monika, Chreisyne dan Paul (2015) telah membuktikan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien, karena pelayanan kefarmasian berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien yang datang ke instalasi farmasi untuk menilai dan mengetahui kualitas pelayanan yang baik dan benar.

Penelitian yang dilakukan oleh Sulistyawati (2011) terdapat pengaruh positif antara pemberian informasi obat terhadap kepuasan pasien saat menebus obat dengan memberi informasi obat dapat membuat pasien paham dan tau cara penggunaan obat yang benar dan memenuhi standar kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat itu pengaruh positif bagi pelayanan instalasi farmasi rumah sakit. Kecepatan petugas dalam pelayanan menurut waktu tunggu pelayanan resep racikan yang ideal adalah 25 menit (Suwaryo, 2011). Dan resep tanpa racikan sebesar 15 menit (Harijono dan Soepangkat, 2011). Kecepatan pelayanan adalah target pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan tercapainya kepuasan pelanggan.

Menurut Penelitian yang dilakukan oleh Putu Eka Arimbawa (2014) bahwa kecepatan pelayanan berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien berdasarkan standar pelayanan kefarmasian karena standar kecepatan dalam pelayanan bisa memenuhi standar kepuasan pasien yang datang di instalasi farmasi karna kepuasan pasien sangat berpengaruh terhadap standar kepuasan di instalasi farmasi Rumah Sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Manurung (2010) mengatakan bahwa keramahan petugas memiliki hubungan positif dengan minat kembali menebus resep obat. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Saragih (2010) yang menyatakan terdapat pengaruh antara keramahan petugas terhadap loyalitas pasien.

Kepuasan pasien di ukur dari tingkat subyektif, baik itu dari keadaan emosional atau kebutuhan yang diperlukan, dimana salah satunya tingkat kepuasan pasien dapat diukur melalui keramahan pegawai (Curakovic, 2011). Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung untuk mengabaikan saran dan nasehat petugas (Yunevy dan Haksamana, 2013). Berdasarkan literatur di atas,

peneliti tertarik untuk melakukan penelitian Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi RSUD. Dr. Moewardi.

Berdasarkan uraian diatas, penting adanya untuk mengetahui evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit terutama instalasi farmasi rawat jalan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini mengenai evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Dr. Moewardi dikarenakan peneliti ingin mengetahui evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan RSUD Dr. Moewardi karena keuasan pasien terhadap instalasi farmasi berbeda-beda tiap tahunnya tergantung pelayanan petugas dan juga daat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan dari pelayanan tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, Rumusan masalah yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah bagaimana evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan instalasi farmasi kesehatan di RSUD Dr. Moewardi?

D. Kegunaan Penelitian

- 1) Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi RSUD Dr. Moewardi dapat memberikan penentuan dalam pengambilan kebijakan serta meningkatkan pelayanan kesehatan yang diberikan melalui pelayanan kesehatan ibu dan anak.
- 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 di Rumah Sakit.

- 3) manfaat bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk dapat mengembangkan diri dalam disiplin ilmu kesehatan masyarakat khususnya yang menyangkut dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di Rumah sakit.