

**Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi
Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun Bulan April 2021**

Karya Tulis Ilmiah

**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh predikat
Ahli Madya Farmasi**



Disusun oleh:

Ratna Dewi Indrayanti

NIM: 32318423

**PRODI FARMASI DIPLOMA TIGA
PROGRAM STUDI DI LUAR KAMPUS UTAMA
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
MADIUN
2021**

**Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi
Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun Bulan April 2021**

Karya Tulis Ilmiah

**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh predikat
Ahli Madya Farmasi**



Disusun oleh:

Ratna Dewi Indrayanti

NIM: 32318423

**PRODI FARMASI DIPLOMA TIGA
PROGRAM STUDI DI LUAR KAMPUS UTAMA
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
MADIUN
2021**

HALAMAN PENGESAHAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD
KOTA MADIUN BULAN APRIL 2021

Karya Tulis Ilmiah

Disusun oleh:
Ratna Dewi Indrayanti
NIM: 32318423

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pada tanggal:30 JUN 2021.....

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah
Pada tanggal:24 JUN 2021.....

Pembimbing,



Angga Rahabistara S. M.Si.
NIK 612.19.1146

Mengetahui,



Dekan Fakultas Vokasi
Indriana Lestari, S.Sos., MA.
NIK 411.99.0017



Ketua Program Studi,
Erlien Dwi Cahyani, M.Farm., Apt.
NIK 412.19.1177

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD KOTA
MADIUN BULAN APRIL 2021




Laporan Penelitian Karya Tulis Ilmiah

Disusun oleh:

Ratna Dewi Indrayanti

NIM: 32318423

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Angga Rahabistara Sumadji, M.Si. NIDN. 0708088701	1. 
2. Drs. Leo Eladisa Ganjari, M.Si. NIDN. 0725076402	2. 
3. Drs. Agus Purwanto, M.Si. NIDN. 0717086401	3. 

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah

Dinyatakan telah memenuhi syarat

Pada tanggal 24 JUN 2021

Mengetahui
Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga,



Erlien Dwi Cahyani, M.Farm., Apt.
NIK. 412.19.1177

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ratna Dewi Indrayanti

NIM : 32318423

Judul KTI : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun Bulan April 2021

Menyatakan bahwa karya tulis ilmiah ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan / ditampilkan di internet atau media lain (*digital library*) Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 18 Juni 2021

Yang menyatakan,



Ratna Dewi I

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat melaksanakan penelitian dan penulisan Karya Tulis Ilmiah. Karya Tulis Ilmiah ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di bidang Farmasi, program studi Farmasi DIII Fakultas Vokasi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (Kampus Kota Madiun).

Penulisan karya tulis ini tidak lepas dari doa dan dukungan orang tua, saudara, keluarga, dan rekan-rekan penulis baik moril maupun materil. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Indriana Lestari, S.Sos., MA. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Erlien Dwi Cahyani, M.Farm., Apt. selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (Kampus Kota Madiun).
3. Bapak Angga Rahabistara Sumadji, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberi ilmu, nasihat dan bimbingan selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu Andita Nur Wijayanti, M.Farm., Apt. yang telah memberikan arahan dan masukan selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Rekan-rekan mahasiswa farmasi diploma tiga dan semua pihak yang telah membantu serta memberi dorongan kepada penulis selama pendidikan, dan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.

6. Kedua Orang Tua yang telah banyak memberikan dukungan spiritual dan material serta dorongan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
7. Ilham Nur Agustha selaku suami yang telah memberikan motivasi dan dukungan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
8. Rekan-rekan kerja di Instalasi Farmasi RSUD Kota Madiun yang membantu kelancaran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Terimakasih atas semua bantuan dan dukungan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. penulis menyadari bahwa penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan, serta kelemahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk kesempurnaan karya tulis ini. Semoga bermanfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan.

Madiun,

Penulis

MOTTO

Yakin bahwa Allah SWT selalu ada di setiap langkah kita.

-RDI

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah tingkat pelayanan kesehatan sensorik yang diterima pasien dan pemerintah menjamin manfaat yang memuaskan bagi pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun Bulan April 2021. Penelitian ini mengacu pada faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, yaitu kehandalan, ketanggapan, empati, bukti langsung, dan jaminan. Penelitian deskriptif kualitatif ini dilakukan dengan kriteria inklusi yaitu pasien atau keluarga pasien rawat jalan RSUD Kota Madiun yang menebus resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan, usia pasien atau keluarga pasien lebih dari 15 tahun, pasien minimal sudah pernah mengunjungi Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun sebanyak dua kali, pasien atau keluarga dari pasien yang bersedia untuk mengisi kuisioner. Sedangkan kriteria eksklusi yaitu pasien yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi kehandalan, ketanggapan, empati, bukti langsung, dan jaminan responden memberikan nilai puas berturut-turut yaitu 74,86%, 65,12%, 72,55%, 65,56%, dan 70,32% dan rata-rata persentase kepuasan yaitu 69,68% atau responden merasa puas dengan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kota Madiun.

Kata Kunci : tingkat kepuasan, instalasi farmasi rawat jalan, RSUD Kota Madiun

ABSTRACT

Patient satisfaction is the level of sensory health services received by patients and the government guarantees satisfactory benefits for patients in obtaining health services. This study aims was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Outpatient Pharmacy Installation of RSUD Kota Madiun in April 2021. This study refers to the factors that influence the level of patient satisfaction, namely reliability, responsiveness, empathy, tangibels, and assurance. This qualitative descriptive study was conducted with inclusion criteria, namely patients or families of outpatients at the Madiun City Hospital who redeemed prescriptions at the Outpatient Pharmacy Installation, the age of the patient or patient's family is more than 15 years, the patient has at least visited the Outpatient Pharmacy Installation at the Madiun City Hospital twice, the patient or the patient's family were willing to fill out the questionnaire. While the exclusion criteria are patients who cannot communicate well. The results showed that on the dimensions of reliability, responsiveness, empathy, tangibels, and assurance, respondents gave satisfaction scores, respectively, namely 74,86%, 65,12%, 72,55%, 65,56% and 70,32%, and the average percentage satisfaction is 69,68% or respondents are satisfied with pharmaceutical services at the outpatient pharmacy installation at the Madiun City Hospital.

Keywords : statisfication level, outpatient pharmacy installation, Madiun City Hospital

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI KARYA TULIS ILMIAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Permasalahan.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Kepuasan Pasien.....	5
B. Rumah Sakit.....	7
C. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	9
BAB III METODE PENELITIAN.....	11
A. Jenis Penelitian.....	11
B. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	11
C. Populasi Dan Sampel.....	11
D. Kriteria Inklusi Eksklusi.....	12
E. Prosedur Penelitian.....	12
F. Instrumen Penelitian.....	13
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	16
A. Karakteristik Pasien.....	16
B. Tingkat Kepuasan.....	19
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	27
A. Kesimpulan.....	27
B. Saran.....	27
DAFTAR PUSTAKA.....	28
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Standart pelayanan minimal farmasi	9
Tabel 2. Karakteristik Pasien (Responden) berdasarkan jenis kelamin	16
Tabel 3. Karakteristik Pasien (Responden) berdasarkan pekerjaan	18
Tabel 4. <i>Scoring</i>	20
Tabel 5. Kategori Tingkat Kepuasan	21
Tabel 6. Tingkat kepuasan pasien terhadap Dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan)	21
Tabel 7. Tingkat kepuasan pasien terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	23
Tabel 8. Tingkat kepuasan pasien terhadap Dimensi <i>Empaty</i> (empati)	24
Tabel 9. Tingkat kepuasan pasien terhadap Dimensi <i>Tangibels</i> (bukti langsung).25	
Tabel 10. Tingkat kepuasan pasien terhadap Dimensi <i>Asurance</i> (jaminan)	27
Tabel 11. RekapTingkat Kepuasan Pasien	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Prosedur Penelitian	13
Gambar 2. Diagram karakteristik Pasien (Responden) berdasarkan Pendidikan..	17
Gambar 3. Diagram Karakteristik Pasien (Responden) berdasarkan periode kunjungan.....	19

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Contoh kuisisioner yang sudah diisi oleh pasien
- Lampiran 2. Hasil Reabilitas dan Validitas
- Lampiran 3. Pengisian Kuisisioner
- Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian