

**Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Penyakit Dalam
terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Griya Husada Madiun
Periode Maret 2019**

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



Disusun oleh :

Puputan Ayu Candra

NIM : 32316452

**PROGRAM STUDI FARMASI DIPLOMA TIGA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN**

2019

**Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Penyakit Dalam
terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Griya Husada Madiun
Periode Maret 2019**

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



Disusun oleh :

Puputan Ayu Candra

NIM : 32316452

**PROGRAM STUDI FARMASI DIPLOMA TIGA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN**

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Penyakit Dalam
terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Griya Husada Madiun
Periode Maret 2019

Disusun oleh:

Puputan Ayu Candra

NIM : 32316452

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pada tanggal: 26 JUL 2019

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah

Pada tanggal: 02 JUL 2019

Pembimbing,

Angga Rahabistara Sumadji, M.Si
NIDN. 0708088701

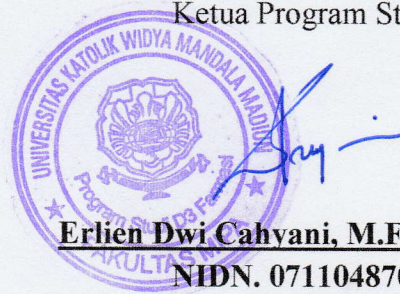
Mengetahui,

Dekan Fakultas MIPA,



Drs. Agus Purwanto, M.Si
NIDN. 0717086440

Ketua Program Studi,



Erlie Dwi Cahyani, M.Farm., Apt
NIDN. 0711048703


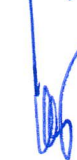

**Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Penyakit Dalam
terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Griya Husada Madiun
Periode Maret 2019**

Laporan Penelitian Karya Tulis Ilmiah

Disusun oleh:

Puputan Ayu Candra
NIM: 32316452

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Ch. Endang Purwaningsih, M.Si. NIDN. 0721036701	1. 
2. Drs. Leo Eladisa Ganjari, M.Si. NIDN. 0725076402	2. 
3. Angga Rahabistara Sumadji, M.Si. NIDN. 0708088701	3. 

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Pada tanggal

26 JUL 2019

Mengetahui,
Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga,


Erlien Dwi Cahyani, M. Farm., Apt.
NIDN. 0711048703

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini, yang berjudul:

“Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Penyakit Dalam terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Griya Husada Madiun Periode Maret 2019”, tidak terdapat karya tulis yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Madiun, 13 Juni 2019

Penulis,



Puputan Ayu Candra
NIM: 32316452

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Penyakit Dalam terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Griya Husada Madiun Periode Maret 2019” tepat pada waktunya.

Laporan ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan Program Studi D3 Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun. Laporan ini disusun berdasarkan hasil pengamatan selama penulis melakukan penelitian di Rumah Sakit Griya Husada Madiun.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini dapat disusun dan diselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu Penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya kami dapat menyelesaikan dengan baik dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah di Rumah Sakit Griya Husada Madiun.
2. Kedua orang tua serta keluarga tercinta yang selalu mendukung dan memberikan motivasi dalam melaksanakan penelitian dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
3. Ibu Dra. Fransisca Mudjijanti, M.M., selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

4. Bapak Drs. Agus Purwanto, M.Si. selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
5. Ibu Erlien Dwi Cahyani, M.Farm., Apt selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
6. Bapak Angga Rahabistara Sumadji, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik dan penuh ketelitian.
7. Ibu Vidya Kartikaningrum, M.Farm., Apt., yang telah membantu terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Bapak dr. H. Achmad Thamrin, Sp.JP, selaku Direktur Rumah Sakit Griya Husada Madiun.
9. Ibu Fika Rosana Furi, S.Farm., Apt. selaku Kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit Griya Husada Madiun.
10. Seluruh rekan-rekan staf Instalasi Farmasi Rumah Sakit Griya Husada Madiun yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, pengarahan serta informasi dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
11. Bayu Wicaksono yang telah banyak membantu dan memberi dukungan serta motivasi dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
12. Putri Ayu Ningtyas, Cyntia Wulandari, Yunika Cahyaningtyas yang telah banyak membantu dan memberi dukungan serta motivasi dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Semoga atas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis, mendapat limpahan rahmat Allah SWT. Penulis menyadari dalam penulisan

Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak memiliki kekurangan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk pembaca dan masyarakat, semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat.

Madiun, 13 Juni 2019

Penulis

ABSTRAK

Kepuasan pasien seringkali dipandang sebagai suatu komponen yang penting dan menjadi prioritas utama dalam pelayanan kesehatan. Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang memberikan kepuasan kepada pasien adalah senantiasa melakukan strategi dan meningkatkan mutu pelayanan. Apabila mutu pelayanan yang dilakukan baik, maka akan meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan mempengaruhi pasien untuk kembali ke rumah sakit dan menebus obat di instalasi farmasi yang sama. Poliklinik dokter spesialis RS Griya Husada Madiun dengan rata-rata kunjungan pasien terbanyak adalah poliklinik penyakit dalam, dengan 5 orang dokter spesialis penyakit dalam dan rata-rata kunjungan pasien adalah 70 pasien setiap harinya. Tenaga teknis kefarmasian yang melakukan pelayanan kefarmasian di poliklinik dokter spesialis tersebut adalah 2 orang setiap shiftnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien poliklinik penyakit dalam terhadap pelayanan kefarmasian di RS Griya Husada Madiun, penelitian ini menggunakan model penelitian deskriptif dan metode survey dengan kuesioner. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden yaitu pasien maupun keluarga pasien yang bersedia mengisi kuesioner. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability*. Analisis data menggunakan persentase disertai pembahasan. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien memilih jawaban puas yaitu pada dimensi kehandalan sebanyak 56%, pada dimensi ketanggapan sebanyak 49,50%, pada dimensi jaminan sebanyak 57,50% sedangkan pada dimensi empati sebanyak 50% dan pada dimensi penampilan sebanyak 45,50%. Persentase hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien berdasarkan kriteria interpretasi skor menurut skala Likert pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di poliklinik penyakit dalam RS Griya Husada Madiun dengan persentase sebesar 60%.

Kata kunci: *kepuasan pasien, poliklinik penyakit dalam, pelayanan kefarmasian.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Pelayanan Kefarmasian (<i>Pharmaceutical Care</i>)	5
B. Pelayanan Resep	6
C. Kepuasan Pasien	7
D. Rumah Sakit.....	11
BAB III. METODE PENELITIAN.....	16
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	16
B. Populasi dan Sampel	16
C. Teknik Pengambilan Sampel	18
D. Instrumen Penelitian	18
E. Variabel dan Definisi Operasional	19
F. Cara Pengumpulan Data	20
G. Pengolahan dan Analisis Data	22

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24
A. Hasil Penelitian	24
a. Distribusi berdasarkan Karakteristik Responden	24
b. Distribusi Jawaban Responden Dimensi Kepuasan Pasien yaitu <i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty, dan Tangible</i>	27
c. Distribusi Total Persentase Hasil Penilaian Kepuasan Pasien Setiap Dimensi	37
d. Total Persentase hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Kriteria Interpretasi Skor menurut Skala Likert.....	39
B. Pembahasan.....	41
a. Karakteristik Responden.....	41
b. Dimensi Kepuasan Pasien	43
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
A. KESIMPULAN.....	84
B. SARAN	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin....	24
Tabel 2. Distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	25
Tabel 3. Distribusi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	26
Tabel 4. Distribusi karakteristik responden berdasarkan hubungan dengan pasien.....	27
Tabel 5. Persentase distribusi jawaban responden terhadap dimensi <i>Reliability/</i> Keandalan.....	28
Tabel 6. Persentase distribusi jawaban responden terhadap dimensi <i>Responsiveness/</i> Ketanggapan	30
Tabel 7. Persentase distribusi jawaban responden terhadap dimensi <i>Assurance/</i> Jaminan	32
Tabel 8. Persentase distribusi jawaban responden terhadap dimensi <i>Emphaty/</i> Empati	34
Tabel 9. Persentase distribusi jawaban responden terhadap dimensi <i>Tangible/</i> Penampilan	36
Tabel 10. Total persentase hasil penilaian tingkat kepuasan pasien setiap dimensi	38
Tabel 11. Persentase hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien berdasarkan kriteria interpretasi skor menurut Skala Likert.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hasil persentase dalam dimensi <i>Reliability</i> / Kehandalan pada atribut pernyataan 1/ RB1	45
Gambar 2. Hasil persentase dalam dimensi <i>Reliability</i> / Kehandalan pada atribut pernyataan 2/ RB2	48
Gambar 3. Hasil persentase dalam dimensi <i>Responsiveness</i> / Ketanggapan pada atribut pernyataan 1/ RV1	52
Gambar 4. Hasil persentase dalam dimensi <i>Responsiveness</i> / Ketanggapan pada atribut pernyataan 2/ RV2	54
Gambar 5. Hasil persentase dalam dimensi <i>Assurance</i> / Jaminan pada atribut pernyataan 1/ AS1	58
Gambar 6. Hasil persentase dalam dimensi <i>Assurance</i> / Jaminan pada atribut pernyataan 2/ AS2	61
Gambar 7. Hasil persentase dalam dimensi <i>Emphaty</i> / Empati pada atribut pernyataan 1/ E1	64
Gambar 8. Hasil persentase dalam dimensi <i>Emphaty</i> / Empati pada atribut pernyataan 2/ E2	67
Gambar 9. Hasil persentase dalam dimensi <i>Tangible</i> / Penampilan pada atribut pernyataan 1/ TA2	71
Gambar 10. Hasil persentase dalam dimensi <i>Tangible</i> / Penampilan pada atribut pernyataan 2/ TA2	74
Gambar 11. Total persentase hasil penilaian kepuasan pasien setiap dimensi	77
Gambar 12. Persentase hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien berdasarkan kriteria interpretasi skor menurut skala Likert.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian.

Lampiran 2. Lembar Identitas Responden.

Lampiran 3. Lembar Kuesioner Penelitian.

Lampiran 4. Balasan Surat Ijin Penelitian.

Lampiran 5. Contoh Data Jawaban Responden.

Lampiran 6. Gambar Fasilitas Ruang Tunggu Farmasi.

Lampiran 7. Daftar Responden Penelitian.

Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian.

Lampiran 9. Hasil Validasi Kuesioner Korelasi Product Moment