

**KARYA TULIS ILMIAH**  
**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN**  
**KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)**  
**KABUPATEN BANGKA SELATAN PERIODE BULAN AGUSTUS 2014**

**Disusun untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh Derajat**  
**Sarjana Farmasi pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan**  
**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Disusun oleh

**DESY NURAENI**

20110350077

**PROGRAM STUDI FARMASI**  
**FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2015**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Desy Nuraeni

NIM : 2011 035 0077

Program Studi : Farmasi

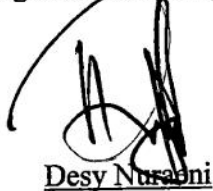
Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan tercantumkan dalam Daftar Pustaka dibagian akhir karya tulis ilmiah ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dibuktikan Karya Tulis Ilmiah ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 02 Februari 2015

Yang membuat pernyataan



Desy Nuraeni  
NIM: 20110350077

## MOTTO

*"Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)"*  
(H.R. Muslim)

*"Mereka berkata bahwa setiap orang membutuhkan tiga hal yang akan membuat mereka berbahagia di dunia ini, yaitu; seseorang untuk dicintai, sesuatu untuk dilakukan, dan sesuatu untuk diharapkan." (Tom Bodett)*

*Tak akan ada kesulitan jika ada usaha. Walau terkadang usaha yang telah dilimpahkan tak sebesar usaha untuk mendapatkan kesuksesan itu. Tapi, sedikit usaha itulah yang akan menghantarkan kesuksesan, walaupun akan berjalan dengan tertatih*

*Tiada doa yg lebih indah selain doa agar KTI ini cepat selesai*

*Saya olah data, Saya olah kata, Saya baca makna, Saya ikat dalam alinea, Saya bingkai dalam bab sejumlah lima, Jadilah mahakarya, Gelar sarjana saya terima,  
Orangtua pun bahagia*

*Saya datang, Saya bimbingan, Saya ujian, Saya revisi dan Saya menang*

*Saya wisuda setelah 24 blok, 8 semester, 4 tahun. Selama itu saya bergelut dengan buku. Pasti ada kata lelah, ada kata mengeluh, ada kata ingin berhenti, tapi tetap saya paksa untuk jalani ini, karena saya YAKIN pasti ada ujung yaitu gelar sarjana yang akan membuat senyuman manis yang tersumbing di bibir manis orangtua saya*

*Berangkat dengan penuh keyakinan.*

*Berjalan dengan penuh keikhlasan.*

*Istiqomah dalam menghadapi cobaan.*

*YAKIN, IKHLAS, ISTIQOMAH*

*(TGKH. Muhammad Zainuddin Abdul Madjid)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Kususun jari jemari ku diatas keyboard layar terpaku sebagai pembuka kalimat persembahkanku. Diikuti dengan Bismillahirrahmanirrahim sebagai awal setiap memulai pekerjaanku. Dan ku lafaskan dengan Alhamdulillahirabbil' alamin rasa syukurku dan sembah sujud serta puji pada-Mu Allah SWT.*

*Ku persembahkan karya tulis ilmiah ini sebagai kado kecil untuk orang tersayang atas kasihnya yang bertimpah.*

*Teristimewa Ayahanda (Mukahim) dan Ibunda (Rosita) tercinta, tersayang, terkasih, dan yang terhormat.*

*Terima kasih atas kasih sayang yang tak ada ujungnya untukku, terima kasih atas do'a yang tak pernah ada lelah kalian berikan untukku. Ku persembahkan kado kecil ini untuk kalian, untuk menciptakan senyum kalian (bapak ibu).*

*Saudara dan keluarga besar yang ku miliki.*

*Terimakasih atas do'a dan dukungannya abangku tercinta (aan), ayukku tercinta (pipit), ayuk iparku (Yeni), abang iparku (mas sulis), dan si nakal hanum.*

*Tak lupa, sahabat dan teman, seperjuangan, sependeritaan (Passioners, Farmasi UMY angkatan 2011).*

*Kuliah tanpa celoteh kalian, tanpa bulian kalian, tanpa ketawa kalian akan terasa hambar temann...hahahah... Terima kasih untuk kalian semua..*

*Untuk yang kusayangi dan yang kuhormati para dosen ku, dosen pembimbingku dan almamaterku.*

*Terima kasihku kepada ibu indri sebagai dosen pembimbingku yang telah sabar menghadapi semua kekuranganku dan selalu bersedia atas waktunya. Terima kasih kuucapkan kepada FARMASI UMY dan dosen-dosen ku yang kece-kece.. heee*

*Ku hentikkan jemari ini dengan penuh perasaan, hingga ku teteskan air mata kebahagiaan atas kalian yang sangat berjasa untukku. Terima kasih semuanya*

**Desy Nuraeni**

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum.wr.wb*

Puji syukur kami hanturkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Bangka Selatan Periode Bulan Agustus 2014”**.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh derajat Sarjana Farmasi, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis tidak lepas dari beberapa kendala atau hambatan, tetapi berkat do'a, semangat, kerja keras dan dukungan dari berbagai pihak, maka pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan baik dan lancar. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dra. Salmah Orbayinah, M. Kes., Apt selaku Kepala Progran Studi Farmasi FKIK UMY
2. Indriastuti Cahyaningsih., M.Sc., Apt selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas bantuan dan bimbingannya untuk membimbing penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan karya tulis ini.
3. Nurul Maziyyah., M.Sc., Apt selaku penguji 1. Terima kasih atas saran maupun bimbingan atas penulisan karya tulis ini.
4. M. Thesa Ghozali., M.Sc., Apt selaku penguji 2. Terima kasih atas saran maupun bimbingan atas penulisan karya tulis ini.
5. Himawan., S.Si. Apt selaku kepala instalasi farmasi RSUD Bangka Selatan yang telah membantu dalam melakukan penelitian.

6. Seluruh staf kerja instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan dan staf kerja RSUD Bangka Selatan. Terima kasih atas bantuan telah membantu melakukan penelitian.
7. Kedua orang tua yang selalu kuhormati, kusayangi dan kucintai. Terima kasih atas semua kasih sayang, do'a, dan dukungan yang tidak pernah putus untukku yang telah kalian berikan.
8. Keluargaku tersayang, kedua kakakku yang kusayangi yang selalu ada dan tidak pernah henti mendukungku dan selalu memberikan motivasi padaku.
9. Seluruh dosen Farmasi FKIK UMY dan almamaterku atas ilmu yang bermanfaat dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
10. Luthfia Mujtahidah, terima kasih atas bantuan dalam menyebarkan kuesioner.
11. Teman-teman seperjuangan farmasi 2011, yang telah memberikan semangat.
12. Teman-teman kos yang telah memberikan dukungan dan do'anya.
13. Seluruh teman-teman di Yogyakarta maupun di Bangka yang selalu mendukung dan memberikan semangat.
14. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah memberikan bantuan dan saran dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan menjadi amal baik dan mendapatkan balasan yang lebih besar dari Allah SWT. Dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan umumnya bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.

*Wassalamualaikum.wr.wb*

Yogyakarta, 02 Februari 2015



Desy Nuraeni

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Keaslian Penelitian.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Rumah Sakit.....	7
B. Peran Apoteker Terhadap Pelayanan Kefarmasian ( <i>Pharmaceutical Care</i> ) di Rumah Sakit.....	10

C. Kepuasan Pasien .....	18
D. Profil RSUD Bangka Selatan.....	24
E. Kerangka Konsep.....	25
F. Hipotesis.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
A. Desain Penelitian.....	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
C. Populasi dan Sampel (Subyek Penelitian) .....	26
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	27
E. Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	28
F. Instrumen Penelitian .....	29
G. Cara Kerja .....	30
H. Skema Langkah Kerja.....	33
I. Analisis Data.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
A. Hasil Penelitian .....	39
B. Pembahasan.....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>73</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Pasien .....	34
Tabel 2. Kategori Variabel Berdasarkan Nilai <i>Mean</i> .....	36
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Pada Lima Dimensi Kualitas Pelayanan .....	40
Tabel 4. Hasil Uji Realibilitas Terhadap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan .....	42
Tabel 5. Nilai <i>Mean</i> Harapan, <i>Mean</i> Kinerja dan <i>Mean Gap</i> Tiap Item Pertanyaan pada Dimensi Keandalan.....	48
Tabel 6. Nilai <i>Mean</i> Harapan, <i>Mean</i> Kinerja dan <i>Mean Gap</i> Tiap Item Pertanyaan pada Dimensi Ketanggapan.....	49
Tabel 7. Nilai <i>Mean</i> Harapan, <i>Mean</i> Kinerja dan <i>Mean Gap</i> Tiap Item Pertanyaan pada Dimensi Jaminan .....	50
Tabel 8. Nilai <i>Mean</i> Harapan, <i>Mean</i> Kinerja dan <i>Mean Gap</i> Tiap Item Pertanyaan pada Dimensi Empati .....	51
Tabel 9. Nilai <i>Mean</i> Harapan, <i>Mean</i> Kinerja dan <i>Mean Gap</i> Tiap Item Pertanyaan pada Dimensi Berwujud .....	52
Tabel 10. Rekapitulasi Nilai <i>Mean Gap</i> Tiap Dimensi .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep .....	25
Gambar 2. Skema Jalannya Penelitian .....	33
Gambar 3. Diagram <i>Cartesius</i> Antara Harapan Dan Kinerja.....	37
Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Gambar 5. Persentase Responden Berdasarkan Usia .....	44
Gambar 6. Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	45
Gambar 7. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Gambar 8. Diagram <i>Cartesius</i> Antara Harapan dan Kinerja.....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian .....	73
Lampiran 2. Informed Consent .....	74
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian .....	75
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	81
Lampiran 5. Karakteristik Responden (Pasien).....	92
Lampiran 6. Analisis Deskriptif pada Nilai <i>Mean</i> Tiap Dimensi.....	93