

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PRAKTIK
INTERPROFESSIONAL EDUCATION (IPE) DI ASRI MEDICAL CENTER
(AMC) YOGYAKARTA**

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



**Disusun oleh :
WAHIDAH AULIANISSA
20110350019**

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2015**

HALAMAN PENGESAHAN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PRAKTIK
INTERPROFESSIONAL EDUCATION (IPE) DI ASRI MEDICAL CENTER
(AMC) YOGYAKARTA**

Disusun oleh:
WAHIDAH AULIANISSA
20110350019

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 24 Februari 2015

Dosen Pembimbing,

Dra. Salmah Orbayinah, M.Kes., Apt.
NIK : 19680229199409173008

Dosen Penguji 1

Pinasti Utami, M.Sc., Apt
NIK:19850318201004173123

Dosen Penguji 2

Dr. dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes.
NIK : 19660527199609173018

Mengetahui,
Kepala Program Studi Farmasi
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dra. Salmah Orbayinah, M.Kes., Apt.
NIK : 19680229199409173008

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Wahidah Aulianissa
NIM : 20110350019
Program Studi : Farmasi
Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis ini 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 dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

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

Yogyakarta, 24 Februari 2015

Yang membuat pernyataan,


Wahidah Aulianissa

NIM : 20110350019

MOTTO

**YOUTH HAS NO AGE
FOREVER YOUNG**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teruntuk kedua orangtuaku yang tercinta dan dikasihi Allah yang telah menjadikanku sosok yang tegar dan penuh semangat juang terimakasihku tiada batas dan tiada hal yang dapat kupersembahkan setara dengan cintamu kepadaku

Yang teramat kuhormati, Bapak/Ibu Dosen yang tiada hentinya mendidik dan membawakan gambaran dunia nyata padaku yang kecil ini

Kepada dosen pembimbing, Dra. Salmah Orbayinah, Apt., M.Kes yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik

Yang tersayang, PASSION (Pharmacy Islamic 11's Generation) teman seperjuangan yang tak dapat kusebutkan satu – persatu. Indahnyanya kalian, betapa melekatnya kalian di hati. "Suatu hari nanti kita t'lah hidup masing – masing, ingatlah hari ini". Ingatlah hari – hari dimana kita menghabiskan waktu bersama di almamater tercinta, Farmasi FKIK UMY.

Yang kurindukan selalu, Gank Beng, yang setia 9 tahun menemani, menghibur, menjadi bahu tempatku bersandar, menjadi pembasuh ketika air mata menetes.

Kita akan menjadi orang sukses, kita akan besar dan kembali, bersama – sama membangun kota manis tercinta, Pangkalan Bun, seperti janji – janji dan mimpi kita dahulu.

Sahabat 5 tahun, yang menemani sejak masa putih abu – abu sampai aku tiba di penghujung bangku kuliah. Teruntuk Iis, Tsalsa dan Rja yang telah tinggal satu atap bersamaku selama 3 tahun. Terimakasih atas dukungan dan kebaikan kalian yang tak ternilai.

Dan untuk semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini, Mbak Mitha, Kak Hillman, Laksmi, Adel, Niza dan Vita. Kebaikan itu tak harus sesuatu yang terlihat, semoga Allah membalas segala kebaikan yang telah kalian lakukan

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat, berkah dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Praktik *Interprofessional Education* (IPE) di Asri Medical Center (AMC) Yogyakarta".

Penulis menyadari dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari bantuan oleh berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Allah SWT atas limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya
2. dr. H. Ardi Pramono, Sp.An, M.Kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberi izin dalam pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah ini
3. Dra. Salmah Orbayinah M,Kes., Apt selaku Ketua Program Studi Farmasi dan Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Pinasti Utami, M.Sc., Apt selaku Dosen Penguji 1 dan Ibu Dr. dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes,selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan kritik dan saran dalam perbaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar program studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran sangat penulis harapkan guna mendapatkan hasil karya tulis ilmiah yang lebih baik. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 26 Januari 2015

Wahidah Aulianissa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Keaslian Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Interprofessional Education (IPE).....	6
B. Asri Medical Center	10
C. Mutu Pelayanan Kesehatan	12
D. Tenaga Kesehatan.....	13
E. Kepuasan Pasien.....	14
F. Unit Rawat Jalan.....	16
G. Kerangka Konsep	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Desain Penelitian	20
B. Tempat dan Waktu	20
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	20
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	21
E. Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	21
F. Instrumen Penelitian.....	22
G. Cara Kerja.....	23
H. Skema Langkah Kerja	24
I. Analisis Data	24
BAB IV	26
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
A. Hasil Penelitian.....	26

B. Pembahasan	31
C. Keterbatasan Penelitian	38
BAB V	39
KESIMPULAN DAN SARAN	39
A. Kesimpulan	39
B. Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur kegiatan IPE	8
Gambar 2. Prosedur penerimaan pasien rawat jalan AMC	18
Gambar 3. Kerangka konsep	19
Gambar 4. Langkah kerja	24
Gambar 5. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	27
Gambar 6. Karakteristik responden berdasarkan usia	27
Gambar 7. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	28
Gambar 8. Karakteristik responden berdasarkan pengobatan	29
Gambar 9. Diagram tingkat kepuasan pasien terhadap 5 dimensi mutu pelayanan	30

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik responden penelitian.....	26
Tabel 2. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap praktik interprofessional education (IPE) di AMC	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	44
Lampiran 2. <i>Informed Consent</i>	45
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	46
Lampiran 4. Data Responden Penelitian.....	51
Lampiran 5. Distribusi Jawaban Responden.....	53
Lampiran 6. Hasil Analisis Distribusi Frekuensi	54

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Praktik *Interprofessional Education* (IPE) di Asri Medical Center (AMC) Yogyakarta

Wahidah Aulianissa, Salmah Orbayinah

Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
wahidahaulianissa@ymail.com

INTISARI

Interprofessional Education (IPE) terjadi ketika dua atau lebih profesi mendapatkan pelajaran bersama, saling belajar memahami satu sama lain untuk meningkatkan kolaborasi dan kualitas pelayanan. Praktik IPE di Asri Medical Center (AMC) melibatkan mahasiswa kedokteran umum, keperawatan dan kedokteran gigi tahap profesi beserta mahasiswa farmasi yang sedang menempuh S-1 Farmasi. Praktik ini akan memberikan pelayanan yang optimal terhadap pasien terutama pasien rawat jalan. Intervensi terhadap pasien tidak hanya dilakukan dari segi penyakit yang diderita melainkan keterkaitannya dengan mulut dan gigi serta segi pengobatan pada pasien. Melihat pelayanan yang diterapkan di rumah sakit khususnya di Indonesia, pengaplikasian kolaborasi antar profesi masih jarang dilakukan, hal ini akan menjadikan praktik IPE di AMC sebagai bahan pertimbangan yang dapat diterapkan di rumah sakit di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap praktik IPE yang diterapkan di AMC Yogyakarta

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif non-eksperimental dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *total sampling*. Sebanyak 14 pasien rawat jalan IPE diberikan kuesioner dengan 23 pernyataan meliputi 5 dimensi mutu pelayanan dan 4 butir pertanyaan wawancara. Perhitungan kuesioner dilakukan dengan menggunakan skala likert 1 – 4 mulai dari sangat tidak puas, tidak puas, puas dan sangat puas.

Hasil penelitian didapatkan sebanyak 78,6 % responden merasa sangat puas dan 21,4 % responden merasa puas dengan praktik IPE di AMC. Tingkat kepuasan pasien terhadap 5 dimensi mutu pelayanan diurutkan dari yang terbesar yaitu perhatian, sarana dan prasarana, jaminan, kehandalan, dan ketanggapan. Dapat disimpulkan bahwa pasien sangat puas terhadap praktik IPE yang diterapkan di AMC Yogyakarta.

Kata kunci : *Interprofessional education*, kepuasan pasien

The Level of Satisfaction of Outpatients Against Interprofessional Education (IPE) Practices Applied in Asri Medical Center (AMC) Yogyakarta

Wahidah Aulianissa, Salmah Orbayinah

Department of Pharmacy, Faculty of Medicine and Healthy Science
University Muhammadiyah Yogyakarta
wahidahaulianissa@ymail.com

ABSTRACT

Interprofessional Education occurs when two or more professions learn with, from and about each other to improve collaboration and the quality of care. Practice IPE in Asri Medical Center (AMC) involves medical students, nursing and dentistry in the professional stage and undergraduate pharmacy students. This practice will provide optimum service to patients mainly outpatients. Interventions to patients not only done in terms of illness but its association with the mouth and teeth as well as in terms of treatment for patients. Viewing services implemented in hospitals, especially in Indonesia, the application of inter-professional collaboration is rarely done, it will make the practice of IPE in the AMC as a material consideration which can be applied in hospitals in Indonesia.

This study aims to determine the level of satisfaction of outpatients against IPE practices applied in AMC Yogyakarta

This study is a non-experimental descriptive cross-sectional approach. The sampling technique using total sampling technique. A total of 14 outpatients IPE given a questionnaire with 23 statements covering five service quality dimensions and 4 grains of interview questions. Calculations performed questionnaire using Likert scale 1-4 ranging from very dissatisfied, dissatisfied, satisfied and very satisfied.

Result of the study, total of 78.6% of respondents were very satisfied and 21.4% of respondents were satisfied with the practice of IPE in AMC. The level of patient satisfaction with 5 dimensions of service quality are sorted from largest namely attention, facilities and infrastructure, assurance, reliability, and responsiveness. Conclusion of this study, patients are very satisfied with the IPE practices applied in AMC Yogyakarta:

Keywords: Interprofessional education, patient satisfaction