

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA
PELAYANAN OBAT DI DEPO FARMASI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH dr. SOEGIRI LAMONGAN**

KARYA TULIS ILMIAH



OLEH :

MOCH. ILHAM BACHRUDIN

NIM : 16.02.05.0025

**PROGRAM STUDI D-III FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN
2019**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA
PELAYANAN OBAT DI DEPO FARMASI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH dr. SOEGIRI LAMONGAN**

KARYA TULIS ILMIAH

**Diajukan Kepada Program Studi D III Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan Sebagai Salah Satu
Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya Farmasi**

MOCH. ILHAM BACHRUDIN
16.02.05.0025

**PROGRAM STUDID-III FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

2019

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : MOCH. ILHAM BACHRUDIN
NIM : 16.02.05.0025
TEMPAT, TANGGAL LAHIR : LAMONGAN, 02 MEI 1998
INSTITUSI : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
LAMONGAN

Menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Pelayanan Obat Di Depo Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan”** adalah bukan Karya Tulis Ilmiah orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapat sanksi akademis.

Lamongan, Mei 2019

Yang menyatakan



MOCH. ILHAM BACHRUDIN
NIM. 16.02.05.0025

LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah

Oleh : MOCH. ILHAM BACHRUDIN

NIM : 16.02.05.0025

Judul : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN PADA PELAYANAN OBAT DI DEPO FARMASI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEGIRI LAMONGAN

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji Ujian Karya

Tulis Ilmiah tanggal : Mei 2019

Oleh :

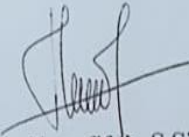
Mengetahui

Pembimbing I



Devi Ristian O., S.Farm., M.Si., Apt.
NIK. 1986 10 03 2018 09091

Pembimbing II



Dian Nurafifah, S.Si.T., M.Kes
NIK. 1985 08 14 2017 026

LEMBAR PENGESAHAN

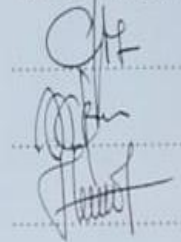
Telah Diuji Dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Ujian Sidang Karya Tulis
Ilmiah Di Program Studi D-III Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas

Muhammadiyah Lamongan Tanggal : Mei 2019

PANITIA PENGUJI

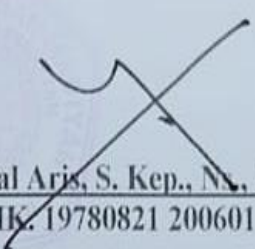
Ketua : Ihda Mauliyah, S.ST., M.Kes.
Anggota : 1. Devi Ristian O., S.Farm., M.Si., Apt.
2. Dian Nurafifah, S.Si.T., M.Kes.

Tanda Tangan



Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan



Arifal Aris, S. Kep., Ns., M.Kes
NIK. 19780821 200601 015

CURICULUM VITAE

Nama : Moch. Ilham Bachrudin

Tempat Tgl. Lahir : Lamongan, 02 Mei 1998

Alamat Rumah :Dsn. Rande Ds. SrirandeKec. Deket Kab. Lamongan

Pekerjaan : Mahasiswa

Riwayat Pendidikan

1. TK SRI MULYA Lulus Tahun 2004
2. SDN SRIRANDE 2Lulus Tahun 2010
3. SMP NEGERI 2 DEKET Lulus Tahun 2013
4. SMA NEGERI 1 KARANGBINANGUN Lulus Tahun 2016
5. Jurusan D III Farmasi Universitas Muhammadiyah Lamongan mulai tahun 2016 sampai sekarang tahun 2019

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Hidup ini terlalu singkat untuk menunggu”

**“WAKTU ADALAH PEDANG, JIKA TIDAK BISA MENGGUNAKAN
MAKA AKAN MELUKAI DIRIMU SENDIRI”**

KU PERSEMBAHKAN KTI INI UNTUK:

- **UNTUK ALLAH SWT YANG MANA SELALU MEMUDAHKAN SETIAP LANGKAH KAMI**
- **KEDUA ORANG TUAKU, KAKAK PEREMPUAN YANG MANA SELALU MENDUKUNG DAN MENDOAKANKU**
- **DOSEN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN KHUSUSNYA DOSEN PEMBIMBING YANG SELALU SABAR, MELUANGKAN WAKTU DAN MENDUKUNG KAMI**
- **TEMAN-TEMANKU SEPERJUANGAN SEIMAN DAN SEJURUSAN FARMASI**

ABSTRAK

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja pelayanan dengan harapan yang diinginkan. Pelayanan kefarmasian meliputi pengendalian mutu, pengadaan, penyimpanan dan distribusi, pelayanan obat, pelayanan informasi obat. Masalah penelitian adalah masih ada pengunjung yang masih belum puas terhadap pelayanan obat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan obat di depo farmasi RSUD dr. Soegiri Lamongan.

Desain penelitian ini adalah deskriptif. Jumlah populasi seluruh pasien rawat jalan yang menebus obat di depo farmasi. Sampel sebanyak 133 responden. Pengumpulan data izin dari rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan serta dari RSUD dr. Soegiri Lamongan serta izin dari responden dan membagikan kuesioner ke responden. Alat ukur menggunakan kuesioner tertutup. Analisa data dengan cara *Editing, Coding, Scoring, dan Tabulating*.

Hasil dari lima elemen kepuasan tersebut sebesar 57% responden yang merasa puas, 32% responden yang merasa kurang puas, 11% responden yang merasa tidak puas.

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas pada pelayanan obat di depo farmasi RSUD dr. Soegiri Lamongan. Saran menjadikan evaluasi bersama dan memperhatikan kualitas yang sudah baik tetap dipertahankan dan yang masih kurang diperbaiki dan ditingkatkan lagi kualitas profesi yang kita miliki.

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, PelayananObat*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Pelayanan Obat Di Depo Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan” sesuai waktu yang ditentukan.

Karya Tulis Ilmiah ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi di Universitas Muhammadiyah Lamongan.

Dalam penyusunan penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Bapak/Ibu :

1. Drs. Budi Utomo, Amd. Kep. M. Kes, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan
2. Arifal Aris, S.Kep., Ners., M.Kes, selaku Dekan Universitas Muhammadiyah Lamongan
3. Ginanjar Putri N, S.Farm., M.Farm., Apt, selaku Ketua Jurusan D III Farmasi Universitas Muhammadiyah Lamongan
4. Devi Ristian O., S.Farm.,M.Si., Apt, selaku pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan.
5. Dian Nurafifah, S.Si.T., M.Kes, selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan.
6. dr. Muh. ChaidirAnnas, M., M.Kes, selaku Kepala Bagian Penunjang Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan yang telah memberikan izin dan fasilitas untuk melakukan penelitian.
7. Kedua Orang Tuaku yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan moril dan materiil demi terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan moril dan materiil demi terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.

Semoga Allah SWT memberi balasan pahala atas semua amal kebaikan yang diberikan. Penulis menyadari karya tulis ilmiah ini masih banyak kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga karya tulis ilmiah ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi semua pembaca pada umumnya.

Lamongan, Mei 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
COVER DALAM	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
CURICULUM VITAE	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Bagi Akademik.....	6
1.4.2 Bagi Praktisi.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Dasar Kepuasan	7
2.1.1 Pengertian Kepuasan.....	7
2.1.2 Tingkat Kepuasan	7
2.1.3 Faktor-faktor Yang MempengaruhiKepuasan.....	8
2.1.4 ElemenKepuasan	10
2.1.5 PenilaianKepuasan.....	12
2.2 Konsep DasarPelayananKefarmasian	13
2.2.1 Pengertian Pelayanan Kefarmasian	13
2.2.2 Pelayanan KIE (Komunikasi, informasi, Edukasi).....	13

2.3 Konsep Dasar Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS).....	16
2.3.1 Pengertian Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	16
2.3.2 Tugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	17
2.3.3 Ruang Lingkup Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	18
2.4 Kerangka Konsep.....	19
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	20
3.3 Kerangka Kerja Penelitian	21
3.4 Identifikasi Variabel	22
3.5 Definisi Operasional	22
3.6 Sampling Desain.....	23
3.6.1 Populasi.....	23
3.6.2 Sampel	23
3.6.3 Sampling	23
3.7 Pengumpulan Data dan Analisa Data	24
3.7.1 Pengumpulan Data.....	24
3.7.2 Instrumen atau Alat Ukur.....	24
3.7.3 Analisa Data.....	24
3.8 Etika Penelitian.....	27
3.8.1 Lembar Persetujuan (<i>Informed Consent</i>).....	27
3.8.2 Tanpa nama (<i>Anonimity</i>).....	27
3.8.3 Kerahasiaan (<i>Confidentiality</i>)	27
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	28
4.1.1 Data Umum	28
4.1.2 Data Khusus	30
4.2 Pembahasan.....	33
BAB 5 PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Kerangka Konsep Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Pelayanan Obat Di Depo Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan Tahun 2019	19
Tabel 3.1 Kerangka Kerja Penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Pelayanan Obat Di Depo Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan Tahun 2019	21
Tabel 4.1 Distribusi Responden berdasarkan Umur Di Depo Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan Bulan Februari 2019	29
Tabel 4.2 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin Di Depo Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan Bulan Februari 2019	30
Tabel 4.3 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Pelayanan Obat Di Depo Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan Bulan Februari 2019.....	30
Tabel 4.4 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Indikator Akses Di Depo Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan Bulan Februari 2019.....	31
Tabel 4.5 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Indikator Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Depo Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan Bulan Februari 2019..	31
Tabel 4.6 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Indikator Komunikasi Di Depo Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan Bulan Februari 2019.....	32
Tabel 4.7 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Indikator Mutu Pelayanan Di Depo Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan Bulan Februari 2019.....	32
Tabel 4.8 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Indikator Pelayanan Personal Di Depo Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan Bulan Februari 2019.....	33

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Definisi Operasional Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Pelayanan Obat Di Depo Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan Tahun 2019.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Surat Izin Survey Awal Penelitian dari STIKES Muhammadiyah Lamongan
- Lampiran 3 Surat Balasan Survey Awal dari Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan
- Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian dari Universitas Muhammadiyah Lamongan
- Lampiran 5 Surat Rekomendasi Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- Lampiran 6 Surat Pemberitahuan Penelitian dari Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan kepada Kepala Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan
- Lampiran 7 Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 8 Lembar Kuesioner
- Lampiran 9 Lembar kisi-kisi
- Lampiran10 Tabulasi Data
- Lampiran 11 Lembar Konsultasi