View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk
brought to you by CORE
provided by UMS Digital Library - Selamat datang di UMS Digital Library

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) SUKOHARJO PERIODE FEBRUARI – APRIL 2011

SKRIPSI

Oleh:

NUR HAYATI
K 100 070 071

FAKULTAS FARMASI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

SURAKARTA

2011

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SUKOHARJO PERIODE FEBRUARI-APRIL 2011

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana Farmasi (S. Farm) pada Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta di Surakarta

Oleh:

NUR HAYATI
K 100 070 071

FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
SURAKARTA
2011

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI INSTALASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SUKOHARJO PERIODE FEBRUARI-APRIL 2011

Oleh :

NUR HAYATI
K 100 070 071

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada tanggal: 20 Juli 2011

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Dekan,

Dr. Muhammad Da'i, M.Si., Apt

Pembimbing Utama	Pembimbing Pendamping
Drs. Suharsono, Sp.FRS., Apt	Tanti Azizah Sujono, M.Sc., Apt

Penguji

1. Dr. Muhammad Da'i, M.Si., Apt — 1. _____
2. Dra. Nurul Mutmainah, M.Si., Apt — 2. _____
3. Drs. Suharsono, Sp.FRS., Apt — 3. _____
4. Tanti Azizah Sujono, M.Sc., Apt — 4. _____

PERSEMBAHAN

Segala syukur ku panjatkan kepada ALLAH SWT dan Nabi MUHAMMAD SAW atas semua yang diberikan serta atas jalan terang yang ditunjukkan kepada ku...

ibu bpk & keluargaku tercinta...
Terimakasih atas kasih sayang, cinta kasih yang tulus, semangat dan dukunganya, mungkin dengan karya ini ananda dapat memberikan kebanggaan meskipun ananda belum mampu membalas & menggantikan semua yang telah kalian berikan...

Tri budi, Afni, Fathku, Feni, Ica , Lia dan temen-temen angkatan 2007 kalian selalu menjadikan canda, tawa,
& kegembiraan untuk ku, terimaksih kalian selalu ada bersamaku memberi semangat untukQ selalu & semua sahabat-sahabatku di Farmasi maupun di luar farmasi atas doa dan dukungan yang kalian berikan...

Teman-temanku di luar farmasi terimakasih atas dukungan kalian dan kesabaran kalian membantu ku selama penelitian, sukses selalu untuk kalian...

MOTTO

Senantiasa bertasbih kepada ALLAH apa yang di langit dan apa yang di bumi, hanya ALLAH lah yang mempunyai semua kerajaan dan semua puji-pujian, dan Dia maha kuasa atas segala sesuatu
(At Taghaabun : 1)

Selaraskan langkah dengan do'a, tindakan dengan hati nurani agar kau selalu tersenyum damai bagaikan bayi yang baru lahir
(Al Hikmah)

Bahagia, sedih, tawa, tangis hanya kita sendiri yang mampu menciptakan & merasakan akibat perbuatan kita & berbekas kenangan untuk dijadikan pengalaman
(Penulis)

DEKLARASI

Saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya yang tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi. Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali pada bagian tertentu yang telah dinyatakan dalam teks. Apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi secara akademik maupun hukum.

Surakarta, 04 Juli 2011

Peneliti,

Nur Hayati

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warohmatullohi wabarokatuh.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehinga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi yang berjudul: "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SUKOHARJO PERIODE FEBRUARI-APRIL 2011" sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Farmasi (S.Farm) di Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Da'i, M.Si., Apt selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Suharsono, Sp.FRS, Apt selaku pembimbing utama yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Tanti Azizah Sujono, M.Sc., Apt. selaku pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, memberikan banyak bimbingan serta masukan selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Gunawan Setiyadi, S.Si., Apt selaku pembimbing akademis yang telah membimbing akademis dari awal sampai akhir kuliah.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta staf karyawan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

6. Semua staf RSUD Sukoharjo atas ijin dan kesempatan yang telah diberikan serta kerjasamanya dalam menjalankan penelitian ini.
7. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu selama penelitian hingga penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum warohmatullohi wabarokatuh.

Surakarta, 04 Juli 2011

Penulis,

Nur Hayati

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL..... i
HALAMAN PENGESAHAN..... ii
HALAMAN PERSEMBAHAN..... iii
HALAMAN MOTTO..... iv
HALAMAN DEKLARASI..... v
KATA PENGANTAR..... vi
DAFTAR ISI..... viii
DAFTAR GAMBAR..... x
DAFTAR TABEL..... xi
DAFTAR LAMPIRAN..... xii
INTISARI..... xiii
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Perumusan Masalah 3
C. Tujuan Penelitian 3
D. Tinjauan Pustaka 3
1. Kepuasan Pasien 3
2. Pelayanan Informasi Obat 5
BAB II METODOLOGI PENELITIAN
A. Jenis Penelitian 7
B. Batasan operasional penelitian 7

C. Populasi dan teknik pengambilan sampel 8

1. Populasi 8

2. Sampel..... 8

3. Teknik pengambilan sampel 9

D. Tempat Penelitian 10

E. Jalannya Penelitian..... 10

F. Alat Penelitian..... 10

G. Analisis Data..... 11

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisioner..... 15

1. Hasil Uji Validitas Kuisioner..... 15

2. Hasil Uji Reliabilitas Kuisioner 16

B. Karakteristik Responden..... 16

C. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Diagram Kartesius terhadap Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukoharjo Periode Februari – April 2011 17

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 22

B. Saran..... 22

DAFTAR PUSTAKA 23

LAMPIRAN..... 25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jalannya Penelitian 10

Gambar 2. Diagram Kartesius Penilaian Rata-Rata Kinerja (x) dan rata-rata Harapan (y) oleh pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Sukoharjo 14

Gambar 3. Diagram Kartesius Hubungan Antara Kinerja dan Harapan Subjek penelitian terhadap Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukoharjo..... 18

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Kepuasan Pelanggan.....	4
Tabel 2.	Tabel Krecjie untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi tertentu dengan tingkat kesalahan 5%	9
Tabel 3.	Skala penilaian Kuesioner.....	13
Tabel 4.	Tingkat Kepuasan	13
Tabel 5.	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukoharjo.	15
Tabel 6.	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukoharjo.	16
Tabel 7.	Karakteristik Responden	17
Tabel 8.	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Penempatan Diagram Kartesius.....	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Pengumpulan Data Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo 25

Lampiran 2. Data Jawaban Kuesioner Uji Kinerja 31

Lampiran 3. Data Jawaban Kuesioner Uji Harapan..... 32

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Kinerja 33

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Harapan..... 36

Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja 39

Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Harapan 41

Lampiran 8. Hasil Data Penelitian Kinerja 43

Lampiran 9. Hasil Data Penelitian Harapan..... 48

Lampiran 10. Nilai-nilai r Product Moment 53

Lampiran 11. Rata-rata Kinerja dan Harapan Diagram Kartesius Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo..... 54

Lampiran 12. Karateristik Responden Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo Periode Februari-Maret 2011.. 55

Lampiran 13. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo..... 61

Lampiran 14. Surat Ijin Penelitian dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah..... 62

Lampiran 15. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo 63

INTISARI

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh melebihi harapan. Penggunaan obat yang tidak benar bisa membahayakan pasien maka perlu dilakukan pelayanan informasi obat yang mana dengan adanya pelayanan itu pasien akan merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukoharjo Periode Februari – April 2011.

Jenis penelitian ini termasuk penelitian *observasional* (non eksperimental) yang dianalisis dengan metode deskriptif. Sampel penelitian berjumlah 264 sampel dari bulan Februari-April tahun 2011. Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling.* Data diperoleh dari kuesioner kinerja petugas Instalasi Farmasi dan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo yang ditinjau dari segi lima dimensi, yaitu: keandalan *(reliability)*, ketanggapan*(responsiveness)*, jaminan*(assurance)*, empati *(emphaty)*, dan berwujud *(tangible).*

Hasil penilaian kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat menunjukkan secara keseluruhan nilai rerata dari kelima dimensi dengan nilai tingkat kepuasan pasien 0,73 yang berarti pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh petugas di Instalasi Farmasi RSUD Sukoharjo.

Kata kunci : Instalasi Farmasi RSUD Sukoharjo, Pasien rawat jalan, pelayanan informasi obat, kepuasan pasien.