

PROPOSAL KARYA TULIS ILMIAH

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TINGKAT
LANJUTAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT TK. II DR.**

SOEPRAOEN MALANG



Aris Sugihartanto

NIM 204008

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG**

2023

PROPOSAL KARYA TULIS ILMIAH
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TINGKAT
LANJUTANDI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT TK.II DR.
SOEPRAOEN MALANG



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Farmasi Pada Prodi Diploma III Farmasi Institut Teknologi Sains Dan Kesehatan
RS Dr. Soepraoen Malang

Aris Sugihartanto

NIM 204008

PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG

2023

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

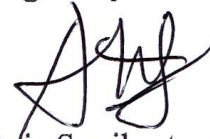
Nama : Aris Sugihartanto
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 02 Mei 1983
NIM : 204008
Alamat : Sumbersari Gang 6 no.36, Kota Malang

Menyatakan dan bersumpah bahwa karya tulis ilmiah ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di perguruan tinggi manapun.

Jika dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran atas pernyataan dan sumpah tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari almamater.

Malang 8 Juni 2023

Yang menyatakan



Aris Sugihartanto

204008

LEMBAR BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aris Sugihartanto

NIM : 204008

Program Studi : Diploma III Farmasi

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TINGKAT LANJUTANINSTALASI FARMASI DI RUMAH SAKIT TK.II DR. SOEPRAOEN MALANG. Saya susun tanpa tindakan plagiarisme, apabila di kemudian hari ternyata saya terbukti melakukan plagiarisme, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang diberikan.

Malang, 18 Juni 2023




Aris Sugihartanto

204008

CURICULUM VITAE

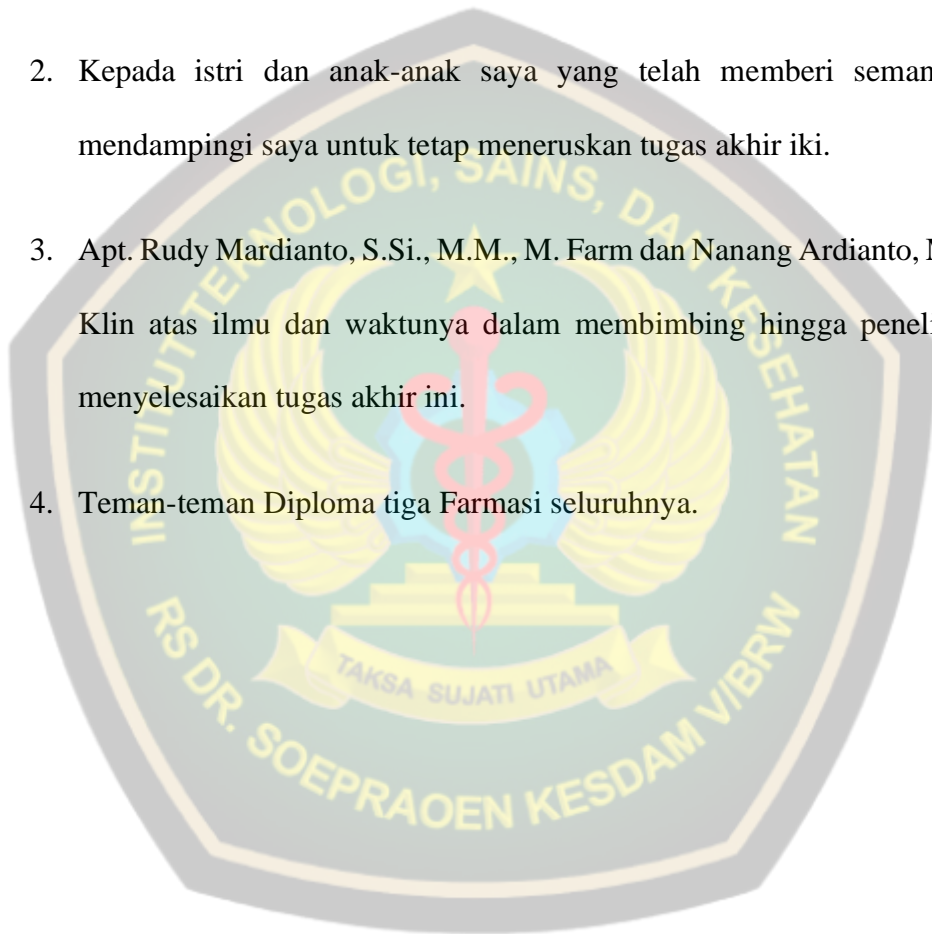
Nama : Aris Sugihartanto,
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 02 Mei 1983
Alamat : Sumbersari Gang 6 no.36, Kota Malang
Nama orang tua : Eko Hartanto
Pendidikan : SD Kebon Anom Sidoarjo 1996
SMP Dharma Wanita Sidoarjo 1999
SMA Antartika Sidoarjo 2002
Penghargaan : -



HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan kepada :

1. Yang pertama, orang tua saya yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Kepada istri dan anak-anak saya yang telah memberi semangat dan mendampingi saya untuk tetap meneruskan tugas akhir ini.
3. Apt. Rudy Mardianto, S.Si., M.M., M. Farm dan Nanang Ardianto, M.Farm-Klin atas ilmu dan waktunya dalam membimbing hingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Teman-teman Diploma tiga Farmasi seluruhnya.



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Proposal Karya Tulis Ilmiah Ini telah Disetujui untuk Diujikan
di Depan Tim Penguji

Tanggal



Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

apt. Rudy Mardianto, S.Si., M.M., M. Farm
NIDN 0711117103

Apt. Nanang Ardianto, M.Farm-Klin
NIDN

HALAMAN PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disetujui oleh Tim Penguji pada Ujian Sidang di Program

Studi Diploma III Farmasi Institut Teknologi dan Kesehatan RS.dr.

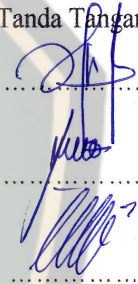
Soepraoen Malang

Tanggal ,18 Juni 2023

TIM PENGUJI :

Nama Ketua : Apt. Mayang Aditya A.S., M. Farm
Anggota : Apt. Rudy Mardianto, S.Si., M.M., M. Farm
Apt. Nanang Ardianto, M.Farm-Klin

Tanda Tangan



Mengetahui,

Ketua Program Studi Diploma III Farmasi



Apt Beta Herilla Sekti, M.Farm

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya berupa kemampuan berpikir dan menganalisis sehingga dapat terwujud Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan tingkat lanjutan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk.II Dr. Soepraoen Malang”. Karya Tulis Ilmiah ini disusun guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi D-III Farmasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen Malang. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Arief Efendi, SMPH,SH.(Adv),S.Kep,Ners,MM,M.Kes. selaku Rektor Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/Brw;
2. Rudy Mardianto, S.Si., M.M., M. Farm, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah.
3. Nanang Ardianto, M. Farm-Klin selaku dosen pembimbing anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah
4. dr. Moh. Hafid Akbar,Sp.JP.,FIHA selaku Kepala Rumah Sakit TkII dr. Soepraoen Malang yang telah memberikan ijin penelitian sekaligus ijin tugas belajar sehingga Karya Tulis Ilmiah ini terselesaikan

5. Kepala instalasi farmasi Rumah Sakit TkII dr. Soepraoen Malang yang telah berkenan memberikan data dan pelaksanaan penelitian di unit yang dipimpin sehingga penulis mampu menyelesaikan karya ilmiah ini
6. Istri yang senantiasa menemani dan mendampingi, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik
7. Anak - anakku yang telah memberikan semangat, motivasi dan memperkuat dorongan kepada penulis sehingga penulis mampu termotivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini
8. Orang tua tercinta dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi
9. Seluruh teman-teman Program Studi D-III Farmasi Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen Malang
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Akhirnya penulis berharap, semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat.

Malang, 18 Juni 2023

Malang, 18 Juni 2023
Penulis



ABSTRAK

Rumah Sakit Tk. II dr Soepraoen Malang merupakan institusi kesehatan di bawah Kesdam V/Brawijaya. Dalam pelaksanaan tugasnya Rumah Sakit Tingkat II dr Soepraoen Malang mempunyai tugas pokok memberikan dukungan kesehatan dan pelayanan kesehatan untuk anggota TNI/PNS dan keluarganya serta masyarakat umum. Kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien yang biasa disebut *service quality* (servqual). Penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian dan mengetahui hasil analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk. II dr Soepraoen Malang berdasarkan dimensi servqual. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angket mengenai keadaan saat ini, mengenai subjek yang sedang diteliti. Sampel diambil dengan metode *purposive sampling* dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Sumber data penelitian berdasarkan kuesioner yang dibagikan pada pasien yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tk. II dr Soepraoen Malang yang berisi lima indikator *service quality*. Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan model *service quality* dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan model *service quality* menunjukkan hasil bahwa dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) sebesar 77,42%, dimensi Keyakinan (*Assurance*) 71,76%, dimensi Keandalan (*Reliability*) 74,91%, dimensi Empati (*Emphaty*) 71,59%, dan dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) sebesar 72,37%. Dari nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit sudah sesuai ekspektasi masyarakat. Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien untuk pelayanan farmasi sudah cukup memuaskan, namun tetap membutuhkan peningkatan mutu pelayanan guna mencapai angka target yang telah ditentukan.

Kata Kunci: kepuasan, pelayanan kefarmasian, rumah sakit

ABSTRACT

Rumah Sakit TkII dr Soepraoen Malang is a health institution under Kesdam V/Brawijaya. In carrying out its duties, Rumah Sakit TkII dr Soepraoen Malang has the main task of providing health support and health services for members of the TNI/PNS and their families and the general public. The quality of services provided will have an impact on the level of patient satisfaction which is commonly called service quality (servqual). This study aims to see the level of satisfaction with pharmaceutical services and to find out the results of the analysis of the satisfaction level of outpatients at the Pharmacy Installation of Rumah Sakit TKII dr Soepraoen Malang based on the servqual dimension. Quantitative descriptive research is research that uses a questionnaire regarding the current situation, regarding the subject being studied. Samples were taken by purposive sampling method with inclusion and exclusion criteria. Sources of research data based on questionnaires distributed to patients who redeem drugs at the Outpatient Pharmacy Installation of Rumah Sakit TkII dr Soepraoen Malang which contains five indicators of service quality. The results of the research on the level of patient satisfaction with pharmaceutical services using the service quality model can be concluded that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services using the service quality model shows that the Responsiveness dimension is 77.42%, the Assurance dimension is 71.76%, the Reliability 74.91%, Empathy dimension 71.59%, and Tangible dimension 72.37%. This value indicates that the services provided by the Community Health Center meet the expectations of the community. The results of this study it was found that the level of patient satisfaction for pharmaceutical services was quite satisfactory, but still requires an increase in service quality in order to achieve the predetermined target numbers.

Keywords: satisfaction, pharmaceutical services, Rumah Sakit

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR BEBAS PLAGIARISME	iv
CURICULUM VITAE	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
PERSETUJUAN PEMBIMBING	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR SINGKATAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4

1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Rumah Sakit.....	6
2.2 Instalasi Farmasi.....	9
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.4 Penelitian Terdahulu	12
2.4.1 Hasil Penelitian Terdahulu	12
2.4.2 <i>State of The Art</i>	14
2.5 Kerangka Konseptual.....	15
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1 Desain Penelitian.....	16
3.2 Kerangka Kerja	16
3.3 Populasi, Sampel dan Sampling	17
3.3.1 Populasi	17
3.3.2 Sampel	17
3.3.3 Sampling.....	17
3.4 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional.....	19
3.4.1 Identifikasi Variabel	19
3.4.2 Definisi Operasional.....	19
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	23
3.5.1 Proses Perijinan	23
3.5.2 Proses Pengumpulan Data	23
3.6 Pengolahan dan Analisis Data	23

3.6.1 Pengolahan Data.....	23
3.6.2 Analisis Data	25
3.7 Waktu dan Tempat Penelitian.....	25
3.8 Etika Penelitian	25
3.8.1 <i>Informed Consent</i>	26
3.8.2 <i>Anonimity</i> (Kerahasiaan nama atau identitas)	26
3.8.3 <i>Confidentiality</i> (Kerahasiaan).....	26
3.9 Keterbatasan Penelitian	26
DAFTAR PUSTAKA	35
Lampiran 1: Lembar Permohonan.....	47
LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN	47
LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN.....	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	15
Gambar 3. 1 Kerangka Kerja.....	16



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	20
Tabel 3.2 Tabel Coding.....	24
Tabel 3. 3 Tabel Interpretasi Nilai Frekuensi.....	25
Tabel 3.4 Tabel Interpretasi Tingkat kepuasan	24



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: <i>Lembar Permohonan</i>	47
Lampiran 1: <i>Lembar Persetujuan Responden</i>	48
Lampiran 1: <i>Lembar Kuisisioner</i>	49



DAFTAR SINGKATAN

EPO Evaluasi	: Penggunaan Obat
MESO	: Monitoring Efek Samping Obat
PERMENKES RI	: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
PIO	: Pelayanan Informasi Obat
PKOD	: Pemantauan Kadar Obat dalam Darah
PTO	: Pemantauan Terapi Obat

