

KARYA TULIS ILMIAH

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN

OBAT DI APOTEK RUMAH SAKIT KHUSUS PARU RESPIRA

YOGYAKARTA

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Derajat
Sarjana Farmasi di Prodi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.



Disusun oleh

ZULFI FADHILLAH NURFIDA ULFAH

20110350073

PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2015

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

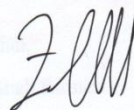
Nama : Zulfi Fadhillah Nurfida Ulfah
NIM : 20110350073
Program Studi : Farmasi
Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apa pun 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 tercantum dalam Daftar Pustaka dibagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

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

Yogyakarta, 29 April 2015

Yang membuat pernyataan



Zulfi Fadhillah Nurfida Ulfah
NIM : 20110350073

HALAMAN PENGESAHAN


ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
OBAT DI APOTEK RUMAH SAKIT KHUSUS PARU RESPIRA
YOGYAKARTA

Disusun oleh :


ZULFI FADHILLAH NURFIDA ULFAH
20110350073

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 29 April 2015

Dosen Pembimbing


M. Thesa Gozali, M.Sc. Apt
NIK : 19840408201104173151

Dosen Penguji 1


Rifki Febriansah, M.Sc., Apt
NIK : 19870227201210173188

Dosen Penguji 2

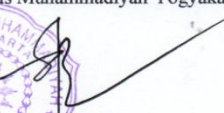

Sri Tasminatun, M.Si., Apt
NIK : 19711106199914173036

Mengetahui,

Kepala Program Studi Farmasi

Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


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

MOTTO

Secara teoritis saya meyakini hidup harus dinikmati, tapi kenyataannya justru sebaliknya – karena tak semuanya mudah dinikmati.

-Charles Lamb-

Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain). Dan berharaplah kepada

Tuhanmu

(Q.S Al Insyrah : 6-8)

Kita berdoa kalau kesusahan dan membutuhkan sesuatu, mestinya kita juga berdoa dalam kegembiraan besar dan saat rezeki melimpah

-Kahli Gibran-

Semua orang tidak perlu menjadi malu karena pernah berbuat kesalahan, selama ia menjadi lebih bijaksana daripada sebelumnya

-Alexander Pope-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan kepada :

Allah Subhanahu Wata'ala

Yang senantiasa selalu membimbing disetiap langkah dan dengan keridhoan-Nya Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan.

Kedua Orang Tua ku...

Ayah tercinta Endra Kardiyana dan Ibuku tersayang Endang Dwi Sugiartini, terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.

Adik ku tercinta...

Raudya Tuzahra Magfira yang telah membantu dalam menyelesaikan KTI ini.

Untuk Almamaterku Tercinta UMY

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan judul “Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Apotek Rumah Sakit Khusus Paru-Paru Respira Yogyakarta”.

Dalam penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Kedua orang tuaku yang dengan penuh kasih sayang memberikan semangat dan nasehat dalam penulisan skripsi ini.
2. M. Thesa Gozali.M.Sc.Apt selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Sri Tasminatun, M.Si., Apt dan Rifki Febriansah, M.Sc., Apt. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang membimbing penulis selama menempuh studi.
5. Pimpinan dan Staf Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.

6. Bapak dan Ibu Karyawan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang membantu dalam penulisan ini.
7. Sahabat dan teman-teman (Raisa, Febty, Ira, Een, Tari, Yaya, Dagol, Apri) serta semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan dan semangat kepada penulis dalam proses penyelesaian karya tulis ilmiah ini.
8. Teman-teman angkatan 2011 yang sudah menjadi bagian masa-masa kuliah yang indah ini
9. Randi Angestu Widodo yang sudah membantu menyelesaikan KTI ini, memberi semangat dan doanya.

Dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini, penulis sadar bahwa banyak kekurangan dalam menyusun karya tulis ilmiah karena keterbatasan pengetahuan. Penulis, sehingga saran dan kritik sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 29 April 2015

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| INTISARI..... | xii |
| <i>ABSTRACT</i> | xiii |
| | |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Keaslian Penelitian | 5 |
| D. Tujuan Penelitian | 6 |
| E. Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| A. Pengertian Rumah Sakit | 7 |
| B. Profil Rumah Sakit Khusus Respira Yogyakarta | 8 |
| C. Tinjauan Umum Tentang Apotek | 9 |
| D. Kepuasan Konsumen | 10 |
| E. Kerangka Konsep | 13 |
| F. Hipotesis | 14 |
| BAB III. METODE PENELITIAN | 15 |
| A. Desain Penelitian | 15 |
| B. Tempat dan Waktu | 15 |
| C. Populasi dan Sampel | 15 |

| | | |
|--------|---|----|
| | D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi | 17 |
| | E. Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi | |
| | Operasional | 18 |
| | F. Instrumen penelitian | 18 |
| | G. Cara Kerja | 19 |
| | H. Skema Langkah Kerja | 19 |
| | I. Analisis Data | 20 |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN | 22 |
| | A. Karakteristik sosiodemografis responden penelitian | 22 |
| | B. Tingkat kepuasan pasien | 26 |
| | C. Teknik Analisis Data | 30 |
| | D. Analisis Tingkat Kepuasan pasien | 33 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 42 |
| | Daftar Pustaka | 43 |
| | Lampiran | 45 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. Keaslian Penelitian | 5 |
| Tabel 2. Jenis kelamin | 22 |
| Tabel 3. Usia | 22 |
| Tabel 4. Pendidikan terakhir | 23 |
| Tabel 5. Pekerjaan | 24 |
| Tabel 6. Gaji | 25 |
| Tabel 7. Jarak rumah | 25 |
| Tabel 8. Persepsi kepuasan responden terhadap pelayanan | 26 |
| Tabel 9. Persepsi kepuasan responden terhadap fasilitas | 27 |
| Tabel 10. Tanggapan responden terhadap pelayanan dan fasilitas di Apotek Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta | 28 |
| Tabel 11. Kategori prosentase | 29 |
| Tabel 12. Kategori kepuasan pasien | 30 |
| Tabel 13. Kategori Kepuasan pasien terhadap pelayanan | 31 |
| Tabel 14. Kategori Kepuasan pasien terhadap fasilitas | 32 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-------------------------------------|----|
| Gambar 1. Kerangka Konsep | 13 |
| Gambar 2. Skema Langkah Kerja | 19 |

INTISARI

Latar belakang dan tujuan: Pelayanan kefarmasian di apotek Rumah Sakit merupakan pelayanan resep, pelayanan obat, pelayanan informasi obat dan pelayanan konsultasi. Pelayanan yang dilakukan dengan baik akan meningkatkan kepuasan pasien dan Rumah Sakit juga akan menjadi pertimbangan utama ketika dibutuhkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Apotek Rumah Sakit Khusus Paru.

Metode: Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang mendapat pelayanan obat di Apotek Rumah Sakit Khusus Paru, pengumpulan data sebanyak 80 responden pada bulan September 2014, data dianalisis menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Apotek Rumah Sakit Khusus Paru, kemudian diklasifikasi menggunakan skala likert yang berkisar antara satu (1) sampai dengan empat (4).

Hasil: dari analisis dibagi menjadi empat kategori yaitu sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Pasien merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas di Apotek Rumah Sakit Khusus Paru yaitu sebesar 51,25 % dan 65 %, tetapi ada 2,5 % yang tidak puas terhadap fasilitas yang ada di Rumah sakit.

Kesimpulan: Pasien merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas di Apotek Rumah Sakit Khusus Paru, tetapi ada beberapa yang tidak puas terhadap fasilitas yang ada di Rumah Sakit.

Kata kunci : Apotek, Rumah Sakit, Pelayanan Obat, Kepuasan, Resep

ABSTRACT

Background and purpose: pharmacy services in a hospital is pharmacy prescription services, medicine services, medicine information services and consulting services. Performing good service will increase patient satisfaction and hospital will also be a major consideration when needed. This study aims to determine the level of patient satisfaction in the pharmacy services Special Hospital Lung.

Methods: The study was conducted by distributing questionnaires to the respondents who received the medicine in the pharmacy services Special Hospital Lung, data collection as much as 80 respondents in September 2014, the data were analyzed using descriptive analysis to determine the level of patient satisfaction in the pharmacy services Special Hospital Lung , then classified using a Likert scale ranging from one (1) to four (4).

Results: From the analysis is divided into four categories: very satisfied, satisfied, dissatisfied and very dissatisfied. Patients were satisfied with the services and facilities Pharmacy in the Special Hospital of lung is equal to 51.25% and 65%, but there is 2.5% which is not satisfied with the existing facilities at the hospital.

Conclusion: Patients were satisfied by services and facilities of the Pharmacy in the Special Hospital Lung. but there are some who are not satisfied with the existing facilities at the hospital.

Keywords: Pharmacies, Hospitals, medicine Service, Satisfaction, prescription