

**KEPUASAN PASIEN UMUM TENTANG PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN
RSUD DR. H. SOENARNO SOSROATMODJO KUALA KAPUAS**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan
pada program Studi D3 Farmasi

Oleh :

Rumi

NPM. 1648401110086

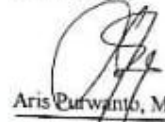
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BANJARMASI
PROGRAM STUDI D3 FARMASI
FAKULTAS FARMASI
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir (LTA) dengan judul "Kepuasan Pasien Umum Tentang Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr.H.Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas" yang dibuat oleh Rumi (1648401110086), telah mendapatkan persetujuan dari para pembimbing untuk diajukan pada ujian sidang Laporan Tugas Akhir Program Studi D3 Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.

Banjarmasin , Juli 2019

Pemimbing 1,



Aris Purwanto, M.Farm., Apt

NID: 11/2208902

Pemimbing 2,

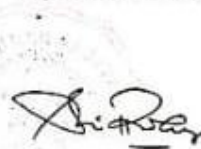


Aquarian, S.Farm., Apt

NIP.198208222011012004

Mengetahui

Kaprodi D3 Farmasi



Sri Rahayu, M.Farm., Apt

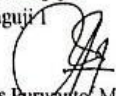
NIDN.1115098101

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir (LTA) dengan judul "Kepuasan pasien umum tentang pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. H. Soemarno Sosroadmodjo Kuala Kapuas" yang dibuat oleh Rumi (NPM. 1648401110086), telah diujikan di depan tim penguji pada Ujian Sidang Laporan Tugas Akhir Program Studi D3 Farmasi pada tanggal 6 Agustus 2019.

Tim Penguji:

Penguji 1


Aris Purwanto, M. Farm., Apt
NIDN. 1112268902

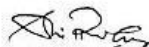
Penguji 2


Aquarion, S. Farm., Apt
NIP. 19820822 201101 2 004

Penguji 3


Faisal Rahman, M.Pharm. Sci., Apt
NUPN. 00000482

Mengetahui
Kaprod D3 Farmasi


Sri Rahayu, M.Farm., Apt
NIDN. 1115098101

Mengesahkan
Dekan, Fakultas Farmasi,
Universitas Muhammadiyah Banjarmasin




Risyda Muryani, M.Sc., Apt
NIDN. 1123038301

**PROGRAM STUDI D3 FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BANJARMASIN**

LTA, Juli 2019

Rumi

164840111006

**KEPUASAN PASIEN UMUM TENTANG PELAYANAN KEFARMASIAN
DIINSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD DR. H. SOEMARNO
SOSROATMODJO KUALA KAPUAS**

Abstrak

Rumah Sakit DI RSUD dr.H.Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas merupakan rumah sakit milik pemerintah kabupaten Kapuas dan satu-satunya rumah sakit yang ada di kabupaten Kapuas. Salah satu faktor untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit adalah peningkatan mutu pelayanan berdasarkan lima (5) dimensi yakni Keandalan (*reability*), Tanggapan (*responsiveness*), jasmani (*assurance*), empati (*emphy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengukur kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi. sehingga dilakukan penelitian tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian. Waktu dan tempat pengambilan data penelitian di lakukan Pada bulan Juni 2019 di instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. Penelitian di lakukan dengan memberikan kuesoner kepada pasien. Kuesioner yang diberikan berisi 10 pertanyaan mengenai tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian dari 5 dimensi tingkat kepuasan antara lain : dimensi keandalan (*reability*) 69,2%, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) 76,8%, dimensi jaminan (*assurance*) 59,6 % puas. empati (*emphy*) 34,1%, dan dimensi bukti fisik (*tangibles*) 72,8 % puas.

Kata Kunci : Kepuasan, pelayanan, Instalasi farmasi

Daftar rujukan : 19 (2012-2019)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur patut kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang diajukan sebagai salah satu tugas akhir dengan judul “Kepuasan pasien umum tentang pelayanan kefarmasian di RSUD dr.H.soemarno sosroatmodjo kuala kapuas.” Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan tugas akhir pada Prodi D3 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi (A.Md.Farm). Penulis menyadari dalam proses penulisan Laporan Tugas Akhir ini banyak bantuan moral dan material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof.Dr.H.Ahmad Khairuddin,M.Ag selaku rektor Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.
2. Ibu Risya mulyani, M.Sc.,Apt selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.
3. Ibu Sri Rahayu, M.Farm.,Apt selaku Ketua Program Studi D3 Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, terimakasih atas segala semangat yang diberikan.
4. Bapak Aris Purwanto, M. Farm., Apt Selaku dosen pembimbing satu yang telah membantu dalam mengerjakan Laporan Tugas Akhir memberikan pengetahuan dan saran serta membimbing dalam menyusun laporan ini sehingga lebih sempurna.
5. Ibu Aqurina S.Farm., Apt selaku pembimbing dua Lapangan yang telah membimbing kami selama pengambilan data, dan memberikan pengetahuan, pendidikan dan bimbingan serta dapat menambah wawasan dan ilmu dalam menyelesaikan laporan ini dengan baik.

6. Kepada kedua orang tua yang tercinta, keluarga, rekan-rekan para sahabat yang telah memberikan semangat dan motivasi beserta doanya sehingga Laporan Tugas Akhir dapat terselesaikan.
7. Tidak lupa pula saya mengucapkan terimakasih dengan rekan saya yang ikut membantu dalam proses menyusun saling membantu satu sama lain baik suka maupun duka
8. Semua rekan-rekan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, juga ikut membantu dan memberikan semangat sehingga Laporan Tugas Akhir dapat di selesaikan.

Penyusun menyadari bahwa laporan ini banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun diperlukan demi kesempurnaan laporan ini. Penyusun mengucapkan mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penyelesaian laporan ini terdapat kekurangan dan kesalahan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua terutama bagi pembaca.

Banjarmasin, Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	 5
2.1 Pengertian Kepuasan Pasien	5
2.2 Standar pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah sakit.....	6
2.3 Pelayanan Farmasi Klinik Terkait Pengkajian dan Pelayanan Resep	7
2.4 Rumah Sakit	8
2.5 Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	9
2.6 Kerangka konsep Penelitaian	10
 BAB 3 TINJAUAN KASUS	 11
3.1 Waktu dan Tempat Pengambilan Data.....	11
3.2 Gambaran Kasus	11
3.3 Cara Pengelolaan Kuesiner	13
3.4 Cara Pengumpulan Data.....	14
 BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil	17
4.2 Pembahasan	21
 BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	25
5.2 Saran	25

DAFTAR RUJUKAN	27
----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kuesoner	12
Tabel 2 Kinerja bobot	14
Tabel 3 Kategori tingkat kepuasan.....	14
Tabel 4 Karakteristik responden	16
Tabel 5 Tanggapan tentang Kehandalan (<i>Reability</i>) Responden	17
Tabel 6 Tanggapan tentang Tanggapan (Responsiveness)	17
Tabel 7 Tanggapan tentang Jaminan (assurance).....	18
Tabel 8 Tanggapan tentang Empathy.....	18
Tabel 9 Bukti Fisik (tangibles).....	19
Tabel 10 Rata-rata Kepuasan pasien.....	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Perhitungan Kuesoner.....	29
Lampiran 2 Dokumentasi Penganbialan Data.....	31
Lampiran 3 Lembar Konsul	32
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	34