

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
TERHADAP KUALITAS PEMBERIAN INFORMASI OBAT  
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT  
ORTHOPEDI. PROF. DR. R. SOEHARSO SURAKARTA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**NAWANG SARI  
K 100 040 113**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
SURAKARTA  
2008**

## **PENGESAHAN SKRIPSI**

Berjudul :

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
KUALITAS PEMBERIAN INFORMASI OBAT INSTALASI FARMASI  
RUMAH SAKIT  
ORTHOPEDI, PROF. DR. R. SOEHARSO SURAKARTA**

Oleh :

**NAWANG SARI  
K 100 040 113**

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Makalah Skripsi  
Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada Tanggal :

Mengetahui  
Fakultas Farmasi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Dekan,

Dra. Nurul Mutmainah, M.Si.,Apt

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

dr. M. Shoim Dasuki, M.Kes

Peni Indrayudha S.F., Apt

Penguji :

1. Dra. Nurul Mutmainah, M.Si.,Apt \_\_\_\_\_
2. Tri Yulianti, M.Si.,Apt \_\_\_\_\_
3. dr. M. Shoim Dasuki, M.Kes \_\_\_\_\_
4. Peni Indrayudha, S.F.,Apt \_\_\_\_\_

## **MOTTO dan PERSEMBAHAN**

*Dengan Menyebut Nama Allah SWT*

*Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang*

*Bukanlah kami telah melapangkan untukmu dadamu dan kami telah menghilangkan daripadamu bebanmu yang memberatkan punggungmu dan kami tinggikan bagimu sebutan namamu Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanlah hendaknya kamu berharap.*

*(QS. Al Insyiroh)*

### ***Persoalan atau masalah adalah kesempatan untuk melaksanakan Improvement***

Dengan rasa syukur karya ini penulis persembahkan untuk :

1. Bapak dan Ibu yang telah memberi dukungan, doa dan material sampai saat ini, semoga aku bisa membalas budi serta memberikan yang terbaik buat semua.
2. Nenek, Kakakku, Suami kakakku dan Randis kecil yang telah memberi semangat dan inspirasi selama ini.
3. "Bayu" dan Teman-teman kos mliwis 125 (Nurul, Intan, Icca, Meyza, Atin, Nana, Mbak Ayuk).
4. Teman-teman Farmasi (Hany, Nurul, Marlia, Aminari, Susi, Mbak Iim yang lain yang belum saya sebutkan)
5. Para pembaca yang budiman.

## **DEKLARASI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, 26 Juli 2008

Peneliti

(Nawang Sari)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-NYA serta dengan segala bimbingan-NYA, sehingga penulis dapat menyusun Skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat Instalasi Farmasi Rumah Sakit Orthopedi. Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta”. Penulis berharap dengan terselesaikannya Skripsi ini dapat menambah wacana pengetahuan.

Adapun skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana Farmasi pada Fakultas Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Walaupun dalam penyusunan ini banyak mendapat hambatan dan kesulitan namun berkat kemauan masih ada Alhamdulillah Skripsi ini yang berdasarkan hasil penelitian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Orthopedi. Prof. DR. R. Soeharso Surakarta dapat penulis selesaikan. Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih terutama kepada :

1. Ibu Dra. Nurul Mutmainah, M.si.,Apt, selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak dr. M. Shoim Dasuki, M.Kes, Selaku pembimbing utama yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran, perhatian, dan pengertian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Peni Indrayudha, S.F.,Apt, Selaku pembimbing kedua yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran, perhatian, dan pengertian sehingga

penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak DR. M. Roem, SpKJ, selaku Direktur Utama Rumah Sakit Orthopedi. Prof. DR. R. Soeharso Surakarta.
5. Bapak Drs. Agus Budiyo., Apt, selaku kepala IFRS Orthopedi. Prof. DR. R. Soeharso Surakarta yang telah membimbing kami dalam pelaksanaan penelitian.
6. Bapak Hartadiana dan Ibu Aries, selaku pengurus pelaksanaan dan ijin penelitian serta Bapak/Ibu dokter, Tim Kode Etik yang telah memberi masukan dalam pelaksanaan penelitian.
7. Bapak, Ibu, saudara responden yang telah bersedia menjadi sumber penelitian.
8. Seluruh teman-teman almamater UMS yang telah memberikan dukungannya
9. Kepada semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu.

Kepada yang tersebut diatas, penulis hanya bisa berdoa mudah-mudahan bantuan yang diberikan baik moral maupun material mendapat pahala yang sesuai dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka semua kritik yang bersifat membangun serta segala petunjuk, bimbingan dan saran, penulis menerima dengan hati yang ikhlas.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya.

Surakarta, 26 Juli 2008

Penyusun

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO dan PERSEMBAHAN.....	iii
DEKLARASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
INTISARI.....	xi
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Tinjauan Pustaka.....	4
1. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	4
2. Pemberian Informasi Obat.....	7
3. Kepuasan Konsumen.....	15
4. Perilaku Konsumen Terhadap Pelayanan Kesehatan .....	17
<b>BAB II    METODE PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
A. Jenis Penelitian.....	19
B. Definisi Operasional Penelitian.....	19
C. Populasi dan Tehnik Pengambilan Sampel.....	21
1. Populasi.....	21
2. Tehnik Pengambilan Sampel.....	21
D. Skema Jalannya Penelitian.....	23
E. Alat dan Pengumpulan Data.....	24
1. Alat.....	24

	2. Pengumpulan Data.....	25
	F. Tempat Penelitian .....	26
	G. Metode Analisis Data.....	26
BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
	A. Gambaran Karakteristik Responden.....	28
	1. Jenis Kelamin.....	28
	2. Umur.....	29
	3. Pendidikan Terakhir.....	30
	B. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat.....	31
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
	C. Kesimpulan .....	37
	A. Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	.....	39



## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Tabel 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	29
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	30
Tabel 4	Interval Jumlah Kategori Kepuasan Responden.....	31
Tabel 5	Dimensi Daya Tanggap.....	32
Tabel 6	Dimensi Keandalan.....	33
Tabel 7	Dimensi Jaminan.....	34
Tabel 8	Dimensi Empati.....	35
Tabel 9	Dimensi Bukti Langsung.....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner pemberian Informasi obat.....	41
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	44
Lampiran 3 Kepuasan Pasien.....	46
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Dan Reliabelitas.....	48

## INTISARI

Banyaknya obat yang memberi manfaat terapi haruslah dibarengi dengan pemberian informasi obat untuk menjaga keamanan pasien sebagai pengguna. Instalasi Farmasi Rumah Sakit Orthopedi Prof. DR. R. Soeharso. telah melaksanakan pemberian informasi obat tetapi bila pemberian informasi obat yang diberikan kurang berkualitas, dapat menyebabkan ketidakpuasan pada pasien dan secara tidak langsung dapat menurunkan jumlah pengguna pelayanan. Dari permasalahan diatas maka peneliti ingin mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan poliumum terhadap kualitas pemberian informasi obat di Instalasi Rumah Sakit Orthopedi Prof. DR. R. Soeharso.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif yang dilakukan secara *observational* dimana populasinya adalah pasien/keluarga pasien rawat jalan poli umum di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Orthopedi Prof. DR. R. Soeharso Surakarta yang diambil dengan metode *purposive sampling*.

Hasil penelitian Gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan poliumum terhadap kualitas pemberian informasi obat dari hasil perhitungan secara keseluruhan didapatkan nilai rerata sebesar 2,07 yang menyatakan bahwa pasien rawat jalan Cukup Puas terhadap informasi obat yang diberikan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Orthopedi. Berdasarkan rerata kepuasan kelima dimensi yang meliputi dimensi daya tanggap, dimensi kehandalan, dimensi jaminan, dimensi empati dan dimensi bukti langsung didapat rerata kepuasan yang tertinggi sebesar 3,73 pada dimensi jaminan, sedangkan rerata kepuasan yang terendah sebesar 0,82 dari dimensi daya tanggap.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Pemberian informasi obat, Instalasi Farmasi Rumah sakit, Pasien rawat jalan.