

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI SATELIT
JANTUNG PARU CENTER RSUD CILACAP**



KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Ahli Madya Farmasi (A. Md.,) Program Pendidikan Diploma 3 Farmasi
di Universitas Al-Irsyad Cilacap.

Disusun Oleh:

NASTA NAVISHA AZZAHRA

107.122.022

**PROGRAM STUDI D3 FARMASI
FAKULTAS FARMASI SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AL-IRSYAD CILACAP**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN KARYA TULIS ILMIAH

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI SATELIT JANTUNG PARU CENTER RSUD CILACAP

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi (A. Md.,) Program Pendidikan Diploma 3 Farmasi di Fakultas Farmasi, Sains dan Teknologi, Universitas Al-Irsyad Cilacap

Disusun Oleh:

NASTA NAVISHA AZZAHRA

107.122.022

Cilacap, 29 Oktober 2024

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

apt. Mika Tri Kumala Swandari, M.Sc
NP. 1031007614

apt. Tri Kusuma Wardani, M.F arm
NP. 10310231125

Mengetahui,

Ketua Program Studi D3 Farmasi

apt. Yunnarjana Pertiwi, S. Farm., M.M
NP. 1031014892

LEMBAR PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI SATELIT JANTUNG PARU CENTER RSUD CILACAP

Disusun Oleh :

NASTA NAVISHA AZZAHRA

107.122.022

Telah dipertahankan dihadapan dewan penguji Karya Tulis Ilmiah
Program Studi Diploma 3 Farmasi di Fakultas Farmasi, Sains dan
Teknologi, Universitas Al-Irsyad Cilacap

Pada Tanggal : 28 April 2025

Dewan Penguji :

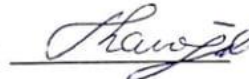
1. Penguji I : apt. Yuhansyah Nurfauzi, M. Si



2. Penguji II : apt. Mika Tri Kusuma Swandari, M. Sc



3. Penguji III : apt. Tri Kusuma Wardani, M.Farm



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Farmasi, Sains dan Teknologi
Universitas Al-Irsyad Cilacap



apt. Mika Tri Kuntala Swandari, M. Sc.

NP. 1031007641

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI SATELIT JANTUNG PARU CENTER RSUD CILACAP

NASTA NAVISHA AZZAHRA

ABSTRAK

Pendahuluan: Pelayanan kefarmasian berperan penting dalam memastikan pasien menerima obat yang tepat, aman, dan efektif. Evaluasi kepuasan pasien dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian. Evaluasi tersebut dapat dijadikan Gambaran terkait dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di suatu rumah sakit.

Tujuan: penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Satelit Jantung Paru Center Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.

Metode: Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif observational dengan pendekatan *cross-sectional*

Analisis data: Pengolahan data dari kuisisioner dilakukan menggunakan program *Software Microsoft Excel*.

Hasil: Pada pasien jantung dan paru didapatkan hasil bahwa pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian yang ada di instalasi farmasi satelit jantung paru center RSUD Cilacap. Hal tersebut dinilai dengan 5 dimensi yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*), dan sarana fisik (*tangible*).

Kesimpulan: Berdasarkan penilaian dari 5 dimensi tersebut, pasien jantung dan pasien paru merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang ada di instalasi farmasi jantung paru center RSUD Cilacap berdasarkan penilaian 5 dimensi.

Kata Kunci: Pelayanan Farmasi, Instalasi Farmasi, Kepuasan pasien, Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.

OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES IN THE INSTALLATION OF POLY HEART LUNG CENTER CILACAP HOSPITAL

NASTA NAVISHA AZZAHRA

ABSTRACT

Introduction: Pharmaceutical services play an important role in ensuring patients receive appropriate, safe and effective medications. Evaluation of patient satisfaction can help improve the quality of pharmaceutical services. This evaluation can be used as an illustration of patient satisfaction with pharmaceutical services at a hospital.

Objective: This research is to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Heart Lung Center Satellite Pharmacy Installation at the Cilacap Regional General Hospital.

Method: This research was conducted using a descriptive observational method with a cross-sectional approach

Data analysis: Data processing from the questionnaire was carried out using the Microsoft Excel software program.

Results: In heart and lung patients, the results showed that the patients were satisfied with the pharmaceutical services available at the satellite pharmacy installation of the heart and lung center at RSUD Cilacap. This is assessed using 5 dimensions, namely the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical facilities.

Conclusion: Based on the assessment of these 5 dimensions, heart patients and lung patients are satisfied with the pharmaceutical services available at the Cilacap Regional Hospital's heart lung center pharmacy installation based on the 5 dimension assessment.

Keywords: Pharmacy Services, Pharmacy Installation, Patient Satisfaction, Cilacap Regional General Hospital.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil' alamin, Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Satelit Jantung Paru Center RSUD Cilacap". Karya tulis ilmiah ini diajukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Diploma 3 farmasi, Fakultas Farmasi Sains dan Teknologi Universitas Al-Irsyad Cilacap.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penelitian dan penyusunan KTI ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, penyediaan fasilitas dan bantuan lainnya dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Sarwa, AMK., S.Pd., M. Kes., selaku Rektor Universitas Al-Irsyad Cilacap.
2. Ibu apt. Mika Tri Kumala Swandari, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Farmasi, Sains dan Teknologi Universitas Al-Irsyad Cilacap.
3. Ibu apt. Yuniariana Pertiwi, S. Farm., M.M, selaku Ketua Program Studi D3 Farmasi Universitas Al-Irsyad Cilacap.

4. Ibu apt. Mika Tri Kumala Swandari, M.Sc., Selaku dosen pembimbing utama skripsi yang telah memberikan waktu, dan ilmunya dalam membimbing penulisan skripsi ini.
5. Ibu Tri Kusuma Wardani M. Farm., Selaku dosen pembimbing pendamping skripsi yang telah memberikan waktu dan ilmunya dalam membimbing penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Prodi D3 Farmasi Universitas Al-Irsyad Cilacap.
7. Kepada Bapak & ibu tercinta dari penulis yang telah memberikan *support* mental maupun *financial*, kasih sayang dan dukungan yang tiada henti dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah dan pelaksanaan penelitian.
8. Kepada kedua adik tercinta dari penulis yang selalu memberi dukungan dan semangat dalam proses penulisan Karya Tulis Ilmiah.
9. Kepada diri saya sendiri, Nasta Navisha Azzahra yang sudah selalu bertahan dan berjuang selama ini untuk terus menjadi lebih baik, semoga segera tercapai cita-citanya.
10. Kepada seluruh keluarga dan kekasih tersayang, yang telah memberikan semangat serta dukungannya dalam pelaksanaan penelitian Karya Tulis Ilmiah.
11. Teman-teman seperjuanganku, prodi D3 Farmasi angkatan 2024 Universitas Al-Irsyad Cilacap yang selalu kebersamai penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini secara langsung atau tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Alloh SWT. memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada mereka.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis berharap semoga karya ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dan perkembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cilacap, 20 Oktober 2024
Penulis

Nasta Navisha Azzahra
107122022

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	4
C. TUJUAN PENELITIAN.....	4
D. MANFAAT PENELITIAN	4
1. Secara Teoritis	4
2. Secara Praktis.....	4
A. KONSEP KEPUASAN PASIEN	6
1. Definisi kepuasan pasien	6
2. Pentingnya kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan.....	7
B. PELAYANAN KEFARMASIAN	8
1. Pengertian pelayanan kefarmasian.....	8
2. Instalasi Farmasi	8
3. Peran apoteker dalam pelayanan kesehatan.....	10
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	14
A. METODE PENELITIAN	14
B. WAKTU KEGIATAN	14
C. TEMPAT KEGIATAN.....	15
D. SUBJEK PENGAMATAN	15
1. Populasi.....	15
2. Sampel	15
E. OBJEK PENGAMATAN	17

F. CARA KERJA	18
1. Alat dan Bahan.....	18
2. Prosedur Pengamatan.....	18
3. Intrumen Penelitian.....	18
4. Teknik Pengumpulan Data.....	21
5. Teknik Pengolahan Data.....	21
6. Teknik Analisis Data	22
BAB IV	23
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
A. KARAKTERISTIK RESPONDEN PASIEN JANTUNG.....	24
B. KARAKTERISTIK RESPONDEN PASIEN PARU.....	37
BAB V.....	48
KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
KESIMPULAN	48
SARAN	48
Saran dari peneliti	48
Saran dari responden.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Table 3. 1 waktu penyelesaian penelitian	14
Table 3. 2 hasil uji validitas	19
Table 4. 1 karakteristik pasien jantung	25
Table 4. 2 Kuisisioner pasien jantung.....	28
Table 4. 3 karakteristik pasien paru	37
Table 4. 4 kuisisioner pasien paru.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Permohonan Menjadi Responden	58
Lampiran 2. Surat Persetujuan (<i>Informed Consent</i>).....	59
Lampiran 3. Kuesioner Kepuasan	60
Lampiran 4. Surat Permohonan Survey Pendahuluan.....	63
Lampiran 5. Surat keterangan Persetujuan Penelitian.....	64
Lampiran 6. Izin dengan penulis untuk menggunakan kuisisionernya.....	65
Lampiran 7. Surat Izin Etik Penelitian	66
Lampiran 8. Dokumentasi kegiatan	67

DAFTAR SINGKATAN

Depkes	:	Departemen Kesehatan
IFRS	:	Instalasi Farmasi Rumah Sakit
Jl	:	Jalan
Kemenkes	:	Kementerian Kesehatan
Kec	:	Kecamatan
No	:	Nomer
Permenkes	:	Peraturan Menteri Kesehatan
Th	:	Tahun