



**EVALUASI KESESUAIAN HARAPAN DAN KENYATAAN PASIEN
RAWAT JALAN TERHADAP PIO DI RUMAH SAKIT TK. IV GUNTING
PAYUNG**

Laporan Tugas Akhir

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi

Oleh :

Yuliyanti

DF19009

**PROGRAM STUDI D-III FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BORNEO LESTARI
BANJARBARU**

2022

**HALAMAN PENGESAHAN
KARYA TULIS ILMIAH**

**EVALUASI KESESUAIAN HARAPAN DAN KENYATAAN PASIEN
RAWAT JALAN TERHADAP PIO DI RUMAH SAKIT TK. IV GUNTUNG
PAYUNG**

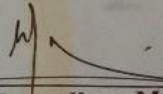
Oleh
**Yuliyanti
DF19009**

**Telah Dipertahankan Tim Penguji Pada Laporan Tugas Akhir Sekolah Tinggi
Ilmu Kesehatan Borneo Lestari Banjarbaru**

Pembimbing I


(apt. Rahmayanti Fitriah, M.P.H)
NIK. 0100217086

Pembimbing II


(apt. Hafiz Ramadhan, M.Sc)
NIK. 010714057

Penguji


(apt. Nurul Mardiaty, M.Sc)
NIK. 010815068

Mengetahui,

Ka. Prodi DIII Farmasi


(apt. Revita Saputri, M.Farm)
NIK. 01041304

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam karya tulis ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar ahli madya di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Banjarbaru, 04 Agustus 2022

Yuliyanti
NIM DF19009

Kata pengantar

Bismillahirrahmanirrohim, puji syukur kehadiran ALLAH SWT, berkat rahmat karunia dan hidayah-Nya Penulis mampu menyelesaikan karya tulis ilmiah dengan Judul “Evaluasi Kesesuaian Harapan Dan Kenyataan Pasien Rawat Jalan terhadap PIO di Rumah Sakit TK. IV Guntung Payung”. Karya tulis ilmiah ini sebagai salah satu untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Ahli Madya Farmasi.

Penulis menyadari bahwasanya penulisan karya tulis ilmiah ini dapat diselesaikan atas bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih yang sebesar besarnya khususnya kepada :

1. Bapak Asila, ibu Salamiah selaku kedua orang tua tercinta dan Bapak Burhan, Madan serta seluruh keluarga besar atas dukungannya dalam semua hal.
2. Bapak Apt. Hafiz Ramadhan, M. Sc selaku, ketua STIKES Borneo Lestari Banjarbaru.
3. Ibu Apt. Revita Saputri, M. Farm, selaku ketua program studi D-III Farmasi STIKES Borneo Lestari Banjarbaru.
4. Ibu Apt. Rahmayanti Fitriah, M.P.H, selaku pembimbing utama yang telah memberikan penuh masukan, saran, bimbingan dan semangatnya selama penyusunan dalam karya tulis ilmiah.
5. Bapak Apt. Hafiz Ramadhan, M. Sc, selaku pembimbing kedua yang telah memberikan penuh masukan, saran, bimbingan dan semangatnya selama penyusunan dalam karya tulis ilmiah.
6. Ibu Apt. Nurul Mardiati, M. Sc selaku penguji yang telah banyak memberikan masukan, kritikan dan saran dalam penyusunan karya tulis ilmiah.
7. Ibu Apt. Aristha Noyra Putri, M. Farm selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu memberikan saran dan masukan selama perkuliahan serta dalam penyusunan karya tulis ilmiah.

8. Apt. Hikmah Maulida, S. Farm selaku pembimbing serta kaka kaka staf di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk IV Guntung Payung, atas bantuan dan pembelajarannya.
9. Keluarga besar Rumah Sakit Tk IV Guntung Payung.
10. Seluruh dosen dan staf STIKES Borneo Lestari Banjarbaru.
11. Keluarga besar Mts Hidayatussalam, SMA Negri 1 Satui, Pramuka Satui Serta Forum Anak Satui.
12. Sahabat kecil dan teman teman seperjuangan D-III Farmasi angkatan 2019.

Semoga senantiasa karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan dapat menambah wawasan khususnya bidang kefarmasian.

Akhir kata penulis memohon maaf yang sebesar besarnya apabila ada kesalahan baik disengaja maupun tidak disengaja, Terimakasih

Banjarbaru, 04 Agustus 2022

Yuliyanti

DF19009

ABSTRAK

EVALUASI KESESUAIAN HARAPAN DAN KENYATAAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PIO DI RUMAH SAKIT TK. IV GUNTUNG PAYUNG (Oleh Yuliyanti ; Pembimbing : Rahmayanti Fitriah, Hafiz Ramadhan; 2022; 82 halaman)

Kepuasan pasien merupakan ukuran tingkat kepuasan yang merupakan suatu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan, pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan pelayanan medis, pasien, dan sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan seperti administrasi, keuangan, obat-obatan, pelayanan informasi, waktu tunggu obat, persepsi harapan pasien ditentukan. sebagai keinginan, pelayanan yang tepat akan menentukan harapannya terhadap pelayanan yang diharapkan, biasanya membentuk harapan terhadap suatu pelayanan yang berasal dari suatu pengalaman semakin tinggi harapan pasien maka semakin besar kemungkinan ia akan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian dilakukan di TK. RS IV Guntung Payung untuk pasien rawat jalan dengan sampel sebanyak 100 responden yang telah memenuhi kriteria inklusi. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif (non-eksperimental) dengan desain cross sectional. Hasil tingkat kesesuaian harapan pasien menyatakan pasien menyatakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan sedangkan hasil tingkat kesesuaian kenyataan pasien sebagian besar pasien menyatakan kenyataan hampir mendekati harapan dengan pelayanan masih belum puas karena masih ada terdapat kesenjangan dalam beberapa dimensi.

Kata Kunci : Harapan, Kenyataan Pasien, Pelayanan Informasi Obat

ABSTRACT

EVALUATION OF CONFORMITY OF EXPECTATIONS AND REALITY OF PATIENTS THAT OUTSIDE PIO IN TK HOSPITAL. IV GUNTUNG PAYUNG (By Yuliyanti; Supervisor : Rahmayanti Fitriah, Hafiz Ramadhan; 2022; 82 pages)

Patient satisfaction is a measure of the level of satisfaction which is an activity that cannot be separated from health services, these services can be in the form of interactions with medical services, patients, and the overall health care system such as administration, finance, medicines. information services, waiting time for drugs, perceptions of patient expectations are determined. As a desire, the right service will determine his expectations of the expected service, usually forming expectations of a service that comes from an experience, the higher the patient's expectations, the more likely he will be dissatisfied with the services provided. The research was conducted in kindergarten. Hospital IV Guntung Payung for outpatients with a sample of 100 respondents who met the inclusion criteria. This research method is descriptive (*non-experimental*) research with *cross sectional* design. The results of the level of conformity with patient expectations stated that the patient stated that he was very satisfied with the services provided, while the results of the level of conformity with the reality of the patients stated that the reality was almost close to expectations and the service was still not satisfied because there were still gaps in several dimensions.

Keywords: Expectations, Patient Reality, Drug Information Services

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKAN.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	3
C. TUJUAN PENELITIAN.....	4
D. MANFAAT PENELITIAN.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Rumah Sakit.....	6
2. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	9
3. Standar Pelayanan Rumah Sakit.....	12
4. Pelayanan Kefarmasian.....	12
5. Pelayanan farmasi klinik.....	13
6. Tenaga Kefarmasian.....	13

7.	Pelayanan Informasi Obat (PIO).....	14
8.	Kepuasan.....	16
9.	Harapan.....	16
10.	Evaluasi Kepuasan dan Harapan dengan menggunakan Metode <i>SERVQUAL</i>	17
11.	Kuesioner.....	18
12.	Profil Rumah Sakit TK. IV Guntung Payung.....	19
B.	KERANGKA KONSEP.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....		21
A.	Jenis dan Rancangan Penelitian.....	21
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
C.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	21
D.	Definisi Operasional.....	23
E.	Alat dan Bahan.....	24
F.	Prosedur Penelitian.....	26
G.	Cara Pengumpulan Data.....	27
H.	Pengolahan dan Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		31
A.	Uji validasi	31
B.	Uji reliabilitas.....	31
C.	Karakteristik Responden.....	32
D.	Tingkat Kenyataan Pasien Rawat Jalan.....	34
E.	Tingkat harapan Pasien Rawat Jalan.....	39
F.	Analisis <i>SERVQUAL</i> Uji GAP (Kesenjangan).....	45
G.	Analisis Diagram Kartesius.....	46
BAB V PENUTUP.....		48
A.	KESIMPULAN.....	48
B.	SARAN.....	48

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Oprasional.....	23
Tabel 2. Daftar Pernyataan.....	24
Tabel 3. Skala Berdasarkan Pada Servequal.....	29
Tabel 4. Distribusi Frekuesnsi Berdasarkan Umur.....	32
Tabel 5. Distribusi Frekuesnsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	33
Tabel 7. Distribusi Frekuesnsi Berdasarkan Keperluan.....	33
Tabel 8. Hasil analisis SERVQUAL Uji Gap.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep.....	20
Gambar 2. Prosedur Penelitian.....	26
Gambar 3. Tingkat Kenyataan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	34
Gambar 4. Tingkat Kenyataan Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i>	35
Gambar 5. Tingkat Kenyataan Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	36
Gambar 6. Tingkat Kenyataan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	37
Gambar 7. Tingkat Kenyataan Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	38
Gambar 8. Tingkat Harapan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	40
Gambar 9. Tingkat Harapan Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i>	41
Gambar 10. Tingkat Harapan Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	42
Gambar 11. Tingkat Harapan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	43
Gambar 12. Tingkat Harapan Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	44
Gambar 13. Hasil Diagram Kartesius.....	46