

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI DAN
EDUKASI (KIE) OLEH TTK DI INSTALASI FARMASI RSIA
AL HASANAH MADIUN**



Oleh :
ALFIANA NUR RIZQIKA
NIM. 202105030

PROGRAM STUDI D III FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA
MADIUN
2024

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI DAN
EDUKASI (KIE) OLEH TTK DI INSTALASI FARMASI RSIA
AL HASANAH MADIUN**

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai
gelar Ahli Madya Farmasi (A.Md.Farm.)



Oleh :
ALFIANA NUR RIZQIKA
NIM. 202105030

**PROGRAM STUDI D III FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA
MADIUN
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan Karya Tulis Ilmiah ini telah disetujui oleh pembimbing dan telah dinyatakan layak untuk mengikuti Ujian Sidang

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI DAN EDUKASI (KIE)
OLEH TTK DI INSTALASI FARMASI RSIA AL HASANAH MADIUN**

Menyetujui
Pembimbing I

Menyetujui
Pembimbing II



(apt. Dra. Susilowati, M.Kes.)
NIDK. 8872100016



(apt. Susanti Erikania, M.Farm.)
NIDN. 0718068702

Mengetahui,
Ketua Progran Studi D3 Farmasi



(apt. Rina Nurmaulawati, M.Farm.)
NIDN. 0707027904

HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan didepan dewan Penguji

Karya Tulis Ilmiah dinyatakan telah memenuhi sebagian syarat untuk
memperoleh gelar Amd. Farm.
Pada tanggal 17 Juli 2024

Dewan Penguji

Ketua : Laela Febriana, M.Farm.
NIDN. 0710039405

:



Penguji I : apt. Dra. Susilowati, M. Kes.
NIDK. 8872100016

:



Penguji II : apt. Susanti Erikania, M. Farm.
NIDN. 0718068702

:



Mengesahkan

Ketua,  Bhakti Husada Mulia Madiun



Zaenat Abidin, S.KM., M.Kes (Epid)

NIDN. 0217097601

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alfiana Nur Rizqika

NIM : 202105030

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan didalamnya tidak ada yang pernah diajukan dalam memperoleh gelar ahli madya di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan baik yang sudah maupun belum/tidak dipublikasikan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Madiun, Juni 2024



Alfiana Nur Rizqika
NIM. 202105030

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Alfiana Nur Rizqika

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat dan Tanggal Lahir : Magetan, 21 April 2000

Agama : Islam

Alamat : ds. Klagan rt. 03 rw 01, Kec. Barat, Kab. Magetan

Email : rizqikaalfiana@gmail.com

Riwayat Pendidikan : 1. 2006-2012 : SDN KLAGEN 03
2. 2012-2015 : MTsN Karangmojo II
3. 2015-2018 : SMK Kesehatan Aditapa Madiun

Riwayat Pekerjaan : RSIA Al Hasanah Madiun (2018-sekarang)

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
KATA PENGANTAR	xii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Rumah Sakit	5
2.2 Instalasi Farmasi Rumah Sakit	6
2.3 Standar Pelayanan Kefarmasian	10
2.4 Gambaran RSIA Al Hasanah Madiun.....	11
2.5 Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi	14
2.6 Kepuasan	17
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL	24
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	24
BAB IV METODE PENELITIAN	25
4.1 Desain Penelitian	25

4.2	Waktu dan Tempat Penelitian	25
4.3	Populasi dan Sampel	25
4.4	Kriteria Sampel	27
4.5	Karakteristik Pasien	27
4.6	Kerangka Kerja Penelitian.....	29
4.7	Varibel Penelitian	30
4.8	Definisi Operasional	30
4.9	Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	31
4.10	Uji Validitas dan Reabilias	33
4.11	Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data	35
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		38
5.1	Hasil Penelitian dan Pembahasa	38
5.2	Kepuasan Pelayanan KIE	52
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		55
6.1	Kesimpulan.....	55
6.2	Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA		56
LAMPIRAN		60

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Skor Skala Likert.....	32
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kuisisioner	33
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner	34
Tabel 4.5	Skor Skala Distribusi.....	37
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	38
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	41
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan.....	43
Tabel 5.5	Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Aspek Komunikasi	45
Tabel 5.6	Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Aspek Informasi	47
Tabel 5.7	Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Aspek Edukasi.....	50
Tabel 5.8	Kepuasan Pelayanan KIE	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Konseptual Penelitian.....	24
Gambar 4.1	Kerangka Kerja Penelitian.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Ijin Penelitian.....	60
Lampiran 2.	Surat Keterangan Layak Etik.....	61
Lampiran 3.	Surat Balasan Penelitian	62
Lampiran 4.	Surat Keterangan Telah Selesai Penelitian	63
Lampiran 5.	Kuisisioner Penelitian.....	64
Lampiran 6.	Data Kuisisioner Responden	68
Lampiran 7.	Perhitungan Pertanyaan Kuisisioner Responden.....	72
Lampiran 8.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	75

DAFTAR SINGKATAN

BPS	:	Bidan Praktek Swasta
IRT	:	Ibu Rumah Tangga
KIE	:	Komunikasi, Informasi dan Edukasi
RB	:	Rumah Bersalin
RSB	:	Rumah Sakit Bersalin
RSIA	:	Rumah Sakit Ibu dan Anak

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah AWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) oleh Tenaga Farmasi Di Instalasi Farmasi RSIA Al Hasanah Madiun”.

Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Alhi Madya Farmasi pada Program Diploma III Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun . Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Zaenal Abidin, S.KM.,M.Kes (Epid) selaku Ketua STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun, yang telah memberikan kesempatan untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Ibu Apt. Rina Nurmaulawati, M.Farm. selaku Ketua Program Studi D3 Farmasi STIKES Bhakti Huasada Mulia Madiun.
3. Ibu Apt. Dra. Susilowati, M.Kes. selaku pembimbing 1 yang telah banyak memberikan bimbingan serta dukungan sehingga dapat terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu Apt. Susanti Erikania, M.Farm. selaku pembimbing 2 dalam penelitian ini sehingga terselesaikannya Proposal Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Seluruh dosen dan staf Farmasi STIKES Bhakti Huasada Mulia Madiun, terimakasih atas ilmu yang diberikan.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan, semangat dan selalu mendo'akan selama menempuh pendidikan.
7. Ketua yayasan RSIA Al Hasanah Madiun yang telah memberikan kesempatan dalam menempuh pendidikan D3 Farmasi
8. Teman-teman Instalasi Farmasi RSIA Al Hasanah Madiun yang telah memberikan dukungan, motivasi, pengertian dan bantuannya.

9. Sahabat dan teman-teman Program Studi D3 Farmasi yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang saling memberikan dukungan.

Semoaga Karya Tulis Ilmiah ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi semua pihak.

Madiun, Juni 2024

Penulis

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI DAN EDUKASI (KIE) OLEH TTK DI INSTALASI FARMASI RSIA AL HASANAH MADIUN

Alfiana Nur Rizqika

Program Studi Diploma 3 Farmasi, STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun

Email : rizqikaalfiana@gmail.com.

ABSTRAK

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara hasil yang dipikirkan dengan hasil yang diharapkan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi apa yang diharapkan. Di RSIA Al Hasanah Madiun telah dilakukan KIE pada saat penyerahan obat kepada pasien rawat jalan yang dilaksanakan di Instalasi Farmasi. Penelitian tentang gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) oleh TTK di Instalasi Farmasi RSIA Al Hasanah Madiun belum dilakukan. Tujuan penelitian ini adalah meneliti gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) oleh TTK di Instalasi Farmasi RSIA Al Hasanah Madiun.

Metode pengambilan data dilakukan dengan menyebar kuisioner kepada responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat jalan yang menebus obat di Instalasi Farmasi RSIA Al Hasanah Madiun dengan jumlah responden 67 orang selama 1 bulan.

Hasil dari penelitian ini didapatkan responden yang didominasi berumur 26-35 tahun sebanyak 48 orang (72,73%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 48 orang (72,73%), berpendidikan S1 sebanyak 33 orang (50%) dan pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 25 orang (37,88%). Hasil penilaian terhadap kepuasan pelayanan KIE didapatkan hasil tertinggi pada aspek informasi dengan skor 4,46, selanjutnya pada aspek komunikasi dengan skor 4,45 dan aspek edukasi dengan skor 4,32. Hasil penelitian menunjukkan gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi oleh TTK di Instalasi Farmasi RSIA Al Hasanah Madiun termasuk kategori sangat puas dengan rata-rata skor 4,41.

Kata kunci : Kepuasan, KIE, Instalasi Farmasi Rumah Sakit

**DESCRIPTION OF OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION
ON COMMUNICATION, INFORMATION AND EDUCATION
SERVICE BY TTK AT THE RSIA AL HASANAH MADIUN
PHARMACEUTICAL INSTALLATION**

Alfiana Nur Rizqika
Program Studi Diploma 3 Farmasi, STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun
Email : rizqikaalfiana@gmail.com.

ABSTRACT

Satisfaction is a feeling of happiness or disappointment that arises after comparing the expected results with the expected ones. Patients will feel satisfied when the performance of health services obtained is equal to or above what is expected. In RSIA Al Hasanah Madiun has been done KIE at the time of delivery of medication to road patients carried out in the Pharmacy Installation. Research on the picture of satisfaction of outpatient patient to communications, information and education (CIE) services by the TTK at the RSIA Al Hassanah Madiun Pharmaceutical Installation has not been done. The purpose of this research is to study the description of outpatient patient satisfaction on communication, information and education (CIE) service by TTK at the RSIA Al Hasanah Madiun Pharmaceutical Installation.

The data collection method is done by spreading the questionnaire to respondents using cross sectional sampling techniques. The study was carried out on street nurses who bought out drugs at the RSIA Al Hasanah Madiun Pharmaceutical Installation with a total of 67 respondents for 1 month.

The results of this study obtained respondents who were predominantly aged 26-35 as 48 people (72,73%), of the female category as 48 (72,73%), with S1 education as 33 people (50%) and work as a householder as 25 people (37,88%). The results of the evaluation of service satisfaction of CIE obtained the highest score on the information aspect with a score of 4,46, followed by the communication aspect with the score of 4,45 and the educational aspect with 4,32. The study results showed a description of patient satisfaction with the communication, information and educational services by the pharmaceutical personnel in the RSIA Al Hasanah Madiun Pharmaceutical Installation included the category of very satisfied with an average of 4,41.

Keyword : Satisfaction, CIE, Hospital Pharmaceutical Installation