

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Takeran

Karya Tulis Ilmiah



Disusun oleh:

Yulia Wanda Putri Pratama

4305019036

**PRODI FARMASI DIPLOMA TIGA
PROGRAM STUDI DI LUAR KAMPUS UTAMA
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
MADIUN
2022**

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Takeran

Karya Tulis Ilmiah

**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh predikat
Ahli Madya Farmasi**



Disusun oleh:

Yulia Wanda Putri Pratama

4305019036

**PRODI FARMASI DIPLOMA TIGA
PROGRAM STUDI DI LUAR KAMPUS UTAMA
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
MADIUN
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TAKERAN

Disusun oleh:

Yulia Wanda Putri Pratama

4305019036

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pada tanggal:..... 30 JUN 2022

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah

Pada tanggal:..... 31 MAY 2022

Pembimbing,

Drs. Agus Purwanto, M.Si.

NIK.612.19.1099

Mengetahui,

Dekan Fakultas Vokasi

Indriana Lestari, S.Sos.,M.A
NIK. 412.99.0017

Ketua Program Studi,

Erlien Dwi Cahyani, M.Farm., Apt
NIK. 412.19.1177

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS

TAKERAN




Laporan Penelitian Karya Tulis Ilmiah

Disusun oleh:

Yulia Wanda Putri Pratama

NIM: 4305019036

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Christianto Adhy Nugroho, M.Si. NIK.612.19.1117	1. 
2. Drs. Leo Eladisa Ganjari, M.Si. NIK.612.19.1118	2. 
3. Drs. Agus Purwanto, M.Si. NIK.612.19.1099	3. 


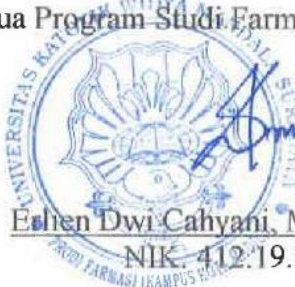
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah

Dinyatakan telah memenuhi syarat

Pada tanggal 3.1 MAY 2022

Mengetahui

Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga,



Erihen Dwi Cahyani, M.Farm., Apt.
NIK. 412.19.1177

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Yulia Wanda Putri Pratama

NIM : 4305019036

Judul KTI : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Takeran

Menyatakan bahwa karya tulis ilmiah ini adalah ASLI karya tulis saya Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya

Madiun, 10 Mei 2022

The image shows a red official stamp of Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya on the left. To its right is a red 'METERAI TEMPEL' (adhesive stamp) with the text 'METERAI TEMPEL' and the number '3010AJX329819453'. A handwritten signature is written over the meterai stamp.

(Yulia Wanda Putri Pratama)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan baik yang berjudul “ Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Takeran”. Karya Tulis Ilmiah ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya di bidang farmasi, program studi Farmasi D III Fakultas Vokasi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya kampus Kota Madiun.

Selama pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini penulis bahwa penyusunan tidak bisa terlaksana tidak adanya doa beserta dukungan dari pihak berupa bimbingan, dorongan, pengarahan dan sarana dari beberapa pihak. Dengan segala kerendahan hati kami ingin menyampaikan ucapan terima-kasih atas segala bantuan yang sudah diberikan kepada:

1. Kepada Tuhan yang Maha Esa Allah SWT yang selalu bersama kita setiap hambanya untuk memberikan perlindungan, kemudahan, kesehatan rahmat beserta hidayahnya sehingga penulis ini dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik.
2. Ibu Indriana Lestari, S. Sos., MA selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.
3. Ibu Erlien Dwi Cahyani, M. Farm, Apt., selaku Ketua Program Studi D-3 Farmasi Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.
4. Bapak Dosen Drs. Agus Purwanto, M.Si, yang telah memberikan arahan dalam menyusun laporan KTI.

5. Ibu Diah Nurcahyani, M.Si, Apt., yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian KTI.
6. Instansi Puskesmas Takeran sebagai tempat pelaksanaan.
7. Kedua orang tua (Bapak Miran dan Ibu Nuryani) dengan segala doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan baik.
8. Adik kandung (Abi Fadilah Akbar) yang selalu mendukung dan menyemangati penulis.
9. Rekan kerja saya Apoteker (Nofika Dwi Anitasari, S.Farm. Apt dan Wiwik Lestari A.Md.Farm.)
10. Kepada teman terbaik saya Anggarita Dwi Febrianti dan Tristyra Fera yang sudah menemani saya disaat saya terpuruk dan bahagia.
11. Kepada teman-teman yang ikut membantu sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik.

Madiun, 1 Juli 2022



Penulis

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah ukuran yang digunakan untuk menilai perasaan pasien setelah membandingkan pelayanan kefarmasian dengan apotek berdasarkan harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Takeran. Jenis Penelitian ini termasuk penelitian observasi menggunakan *cross sectional* yaitu jenis studi yang mengutamakan pada pengukuran waktu atau pengamatan data pada waktu dan titik tertentu dalam variabel dependen dan variabel independen. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan sejumlah 240 pasien rawat jalan di Puskesmas Takeran yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Takeran menunjukkan bahwa pada dimensi kehandalan 89%, ketanggapan 91%, empati 92%, bukti langsung 77% dan jaminan 91% dengan perolehan rata-rata persentase kepuasan sebesar 88% atau responden merasa sangat puas dengan pelayanan di Puskesmas Takeran.

Kata Kunci : *tingkat kepuasan, pelayanan kefarmasian, Puskesmas Takeran*

ABSTRACT

Patient satisfaction is a measure used to assess the patient's feelings after comparing pharmaceutical services with pharmacies based on patient expectations. This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Takeran Health Center. This study refers to the factors that influence the level of patient satisfaction, namely reliability, responsiveness, empathy, direct evidence and assurance. This research is an observational study using a cross sectional approach, which is a type of study that focuses on measuring time or observing data at a certain time and point in the dependent variable and the independent variable. The sample of all outpatients who entered the Pharmacy Installation of the Takeran Health Center could meet the inclusion and exclusion criteria, which used the basic formula for calculating the slovin sample using the accidental sampling method. The results of the study regarding the level of patient satisfaction with services at the Takeran Health Center showed that on the dimensions of reliability, responsiveness, empathy, direct evidence and assurance, respondents gave satisfaction skores of 77%, 89%, 91%, 91%, 92%. The average percentage of satisfaction is 88% or respondents are very satisfied with the services at the Takeran Health Center.

Keywords: level of satisfaction, pharmaceutical services, Takeran Health Center

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI KARYA TULIS ILMIAH	iii
PERYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Puskesmas.....	4
B. Pelayanan Kefarmasian.....	4
C. Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan	5
D. Kepuasan Pasien	6
E. Kerangka Konsep	11
BAB III METODE PENELITIAN	12
A. Jenis Penelitian	12
B. Populasi dan Sampel	12
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	14
D. Variabel dan Definisi Operasional.....	15
E. Instrumen Penelitian	16
F. Prosedur Penelitian	17
G. Pengumpulan Data	17
H. Pengolahan dan Analisis Data	18
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	20
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	31
A. Kesimpulan	31

B. Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Scoring	13
Tabel 2. Kategori Tingkat Kepuasan	14
Tabel 3. Pertanyaan isi dari kuesioner berdasarkan metode servqual	17
Tabel 4. Distribusi karakteristik jenis kelamin	20
Tabel 5. Distribusi Karakteristik Usia	21
Tabel 6. Distribusi Karakteristik Pendidikan	22
Tabel 7. Distribusi Karakteristik Pekerjaan	23
Tabel 8. Distribusi Karakteristik Pendapatan	24
Tabel 9. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Tangible	25
Tabel 10. Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Reliability (Kehandalan)	26
Tabel 11. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Responsiveness	27
Tabel 12. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Assurance	28
Tabel 13. Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Emphaty (Empati)	29
Tabel 14. Rekap Tingkat Kepuasan Pasien	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	11
Gambar 2. Alur Prosedur Penelitian	17
Gambar 3. Distribusi Jenis Kelamin Pasien.....	20
Gambar 4. Distribusi Usia Pasien	21
Gambar 5. Distribusi Pendidikan Terakhir Pasien.....	22
Gambar 6. Distribusi Pekerjaan Pasien	23
Gambar 7. Distribusi Pendapatan Pasien.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Perijinan Penelitian.....	36
Lampiran 2. Jadwal Penelitian.....	38
Lampiran 3. Kuesioner Kepuasan	39
Lampiran 4. Pengisian Kuesioner	43
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
Lampiran 6. Contoh Kuesioner yang sudah diisi oleh pasien.....	50