

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH OBAT
KLINIK PRATAMA YUDHA BHAKTI HUSADA
MALANG**



OLEH:

CHOIRUL ANWAR

NIM. 18.40.50

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN
RS DR. SOEPRAOEN
MALANG**

2021

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH OBAT
KLINIK PRATAMA YUDHA BHAKTI HUSADA
MALANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya Farmasi Pada Prodi Diploma III Farmasi
Institut Teknologi Sains dan Kesehatan
RS dr. Soepraoen



OLEH:
CHOIRUL ANWAR

NIM. 18.40.50

PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN
RS DR. SOEPRAOEN
MALANG
2021

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Choirul Anwar
Tempat/tanggal lahir : Lamongan, 08 Juli 1987
NIM : 18.40.50
Alamat : Asrama Yonkes 2/2 Kostrad Karangploso Malang

Menyatakan dan bersumpah bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di perguruan tinggi manapun.

Jika dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran atas pernyataan dan sumpah tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari almamater.

Malang, 28 Juli 2021

Yang Menyatakan



Choirul Anwar

NIM.18.40.50

CURRICULUM VITAE

Nama : Choirul Anwar

Tempat, tanggal lahir : Lamongan, 08 Juli 1987

Alamat rumah : Asrama Yonkes 2/2 Kostrad Karangploso
Malang

Nama orang tua : Saji

Riwayat pendidikan :

- SDN 1 Balungkawun Lulus Tahun 2001
- SMPN 1 Sumberaji Lulus Tahun 2004
- SMA Pancamarga 1 Lamongan Lulus Tahun 2007



HALAMAN PERSEMBAHAN

Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak. Karena sesungguhnya bersama setiap kesulitan ada kemudahan. Maka jika engkau sudah bebas, tetaplah bekerja keras dan jadikan Tuhanmu sebagai tujuan hidupmu.

Karya Tulis Ilmiah ini kupersembahkan untuk semua anggota keluarga yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, doa, dan cinta kasih yang tiada terhingga. Tidak lupa kupersembahkan karya kecil ini untuk Istri dan anak-anakku, keluarga dan teman-teman yang sudah memberikan doa, bantuan dan dukungan hingga terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah Ini telah Disetujui Untuk Diujikan

di Depan Tim Penguji


Tanggal, 28 Juli 2021

Oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


apt. Rudy Mardianto, S.Si, MM


apt. Rakhmadani Gadis Aprilianti, M.Farm

HALAMAN PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disetujui oleh Tim Penguji pada Ujian Sidang di Program
Studi Diploma III Farmasi Institut Teknologi dan Kesehatan RS. dr. Soepraoen
Malang

Tanggal, 3 Agustus 2021

TIM PENGUJI

	Nama	Tanda tangan
Ketua	: apt. Beta Herilla Sekti, M. Farm	
Anggota	: apt. Rakhmadani Gadis Aprilianti, M.Farm	
	apt. Rudy Mardianto, S.Si, MM	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Diploma III Farmasi



apt. Rakhmadani Gadis Aprilianti, M.Farm

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Obat Klinik Pratama Yudha Bhakti Husada Malang” sesuai waktu yang ditentukan. Karya Tulis Ilmiah ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya FARMASI di Program Studi FARMASI ITSK RS dr. Soepraoen Malang.


Dalam penyusunan KTI ini, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Letnan Kolonel (Ckm) Arief Efendi, SMPH., SH, S.Kep.,Ners, M.M, selaku Rektor dr. Soepraoen Malang.
2. Ibu apt. Rakhmadani Gadis Aprilianti, M.Farm selaku Ka Prodi Farmasi ITSK RS dr. Soepraoen Malang
3. Bapak apt. Rudy Mardianto, S.Si, MM selaku pembimbing I dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
4. Ibu apt. Rakhmadani Gadis Aprilianti, M.Farm selaku pembimbing II dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.

5. Orangtua, Istri dan Anak-anakku beserta keluarga tercinta yang sudah memberikan Do'a dan dukungannya.
6. Rekan-rekan mahasiswa Prodi Farmasi dan seluruh pihak yang telah membantu kelancaran penelitian ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Penulis berusaha untuk dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini, dengan sebaik-baiknya. Namun demikian penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu demi kesempurnaan, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak, untuk menyempurnakannya.

Malang, 28 Juli 2021


Penulis

ABSTRAK

Anwar, Choirul., 2021, *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Obat Klinik Pratama Yudha Bhakti Husada Malang*. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Diploma III Farmasi ITSK RS dr. Soepraoen Malang. Pembimbing 1. Apt. Rudy Mardianto, S.Si, MM. Pembimbing 2. Apt. Rakhmadani Gadis Aprilianti, M.Farm

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan *Survey*. Metode pengumpulan data dengan kuesioner yang akan dibagikan ke responden pada bulan Februari 2021. menggunakan teknik *Quota sampling* sebanyak 100 orang pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden dengan jumlah pasien yang berjenis kelamin perempuan (54%), berdasarkan umur yang paling banyak adalah 26-45 tahun (82%), pekerjaan adalah pegawai Negri/PNS/ABRI/Pensiunan (26%), pendidikan terbanyak responden adalah SMA (51%). Tingkat kepuasan pada dimensi *Tangible* (bukti fisik) dengan kriteria sangat puas (83.7%), untuk dimensi *Reliability* (keandalan) dengan kriteria sangat puas (82.7%), *Responsiveness* (ketanggapan) dengan kriteria sangat puas (82.7%), *Assurance* (Jaminan) dengan kriteria sangat puas (84.27%), *Empathy* (Perhatian) dengan kategori kriteria sangat puas (84.1%). Dengan rata-rata persentase interpretasi skor 83.39% masuk dalam kategori kriteria sangat puas. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa bahwa untuk tingkat kepuasan responden keseluruhan dimensi didapatkan hasil paling tinggi dengan kriteria puas dengan skor 55 orang, kriteria sangat puas dengan skor 42 orang, kriteria cukup puas dengan skor 3 orang, sedangkan pada kriteria kurang puas dan tidak puas dengan skor 0 orang.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian, Rumah Obat.

ABSTRACT

Anwar, Choirul., 2021, Outpatient Satisfaction with Pharmaceutical Services at the Yudha Bhakti Husada Hospital Medicine Clinic, Malang. Scientific papers. ITSK Diploma III Pharmacy Study Program RS dr. Soepraoen Malang. Supervisor 1. Apt. Rudy Mardianto, S.Si, MM. Supervisor 2. Apt. Rakhmadani Gadis Aprilianti, M.Farm

Satisfaction is a function of perceived performance and expectations. Customer satisfaction in relation to pharmaceutical services can be measured based on five dimensions, namely tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), empathy (empathy). The design of this study is a descriptive study using a survey. The method of collecting data is a questionnaire that will be distributed to respondents in February 2021. Using the Quota sampling technique as many as 100 patients who meet the inclusion criteria and exclusion criteria. The results showed that the characteristics of the respondents with the number of patients were female (54%), based on age the most were 26-45 years (82%), occupations were State employees/PNS/ABRI/Retirees (26%), the most education respondents are high school (51%). The level of satisfaction on the Tangible dimension (physical evidence) with very satisfied criteria (83.7%), for the Reliability dimension (reliability) with very satisfied criteria (82.7%), Responsiveness (responsiveness) with very satisfied criteria (82.7%), Assurance (Assurance) with very satisfied criteria (84.27%), Empathy (Attention) with very satisfied criteria category (84.1%). With an average percentage interpretation score of 83.39%, it falls into the category of very satisfied criteria. Based on the results of this study, it can be concluded that for the overall respondent satisfaction level the highest results obtained with the criteria being satisfied with a score of 55 people, the criteria being very satisfied with a score of 42 people, the criteria being quite satisfied with a score of 3 people, while the criteria for being less satisfied and not satisfied with the score 0 people.

Keywords: Patient satisfaction, pharmaceutical services, medicine house.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
<i>CURRICULUM VITAE</i>	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Sub Pokok Bahasan	5
2.1.1 Tinjauan Tentang Klinik	5
2.1.2 Klinik Pratama Yudha Bhakti Husada.....	9
2.1.3 Tinjauan Tentang Pelayanan Kefarmasian.....	11
2.1.4 Tinjauan Tentang Kepuasan Pelanggan	15
2.1.5 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.6 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.7 Tinjauan Tentang Kuesioner	26
2.1.8 Etika Dalam Pengumpulan Data	27
2.2 Kerangka Konseptual	29

BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Desain Penelitian	30
3.2 Kerangka Kerja	31
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	32
3.3.1. Populasi.....	32
3.3.2. Sampel.....	32
3.3.3. Teknik Sampling.....	33
3.4 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional	34
3.4.1 Identifikasi Variabel	34
3.4.2 Definisi Operasional.....	35
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	36
3.6 Pengolahan dan Analisi Data	37
3.6.1 Pengolahan Data	37
3.6.2 Pengolahan dan Analisi Data	38
3.7 Waktu dan Tempat Penelitian	39
3.7.1 Waktu Penelitian	39
3.7.2 Tempat Penelitian	39
3.8 Etika Penelitian	40
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian ...	42
4.1.2 Data Umum	42
4.1.3 Data Khusus	45
4.2 Pembahasan	49
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Simpulan	58
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian	29
Gambar 3.2 Kerangka Kerja Penelitian	31
Gambar 4.1. Tingkat Kepuasan Responden Keseluruhan Dimensi..	49



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 4.2 Skor Instrumen Penelitian.....	39
Tabel 4.1 Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Distribusi frekuensi usia responden.....	44
Tabel 4.3. Distribusi frekuensi pekerjaan responden.....	45
Tabel 4.4. Distribusi frekuensi tingkat pendidikan responden.....	46
Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan pasien dimensi <i>Tangible</i>	47
Tabel 4.6. Tingkat Kepuasan pasien dimensi <i>Reliability</i>	47
Tabel 4.7. Tingkat Kepuasan pasien dimensi <i>Responsiveness</i>	48
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan pasien dimensi <i>Assurance</i>	49
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan pasien dimensi <i>Empathy</i>	49
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Semua Dimensi.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Persetujuan Responden	62
Lampiran 2 Instrumen Penelitian	63
Lampiran 3 Lembar Kuesioner Penelitian	64
Lampiran 4 Daftar Tabulasi Data	66
Lampiran 5 Hasil Uji Validasi Kuesioner dengan SPSS	70
Lampiran 6 Hasil Uji Reabilitas dengan SPSS	74
Lampiran 7 Lampiran gambar.....	75
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian	76

