

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN
DI KLINIK PPK I PT PETROKIMIA GRESIK**

LAPORAN TUGAS AKHIR



APRILLIA WIDJI RAHAYU

NIM. 201702029

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

2020

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN
DI KLINIK PPK I PT PETROKIMIA GRESIK**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya Farmasi

Oleh:

APRILLIA WIDJI RAHAYU

NIM. 201702029



**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2020**

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur kami ucapkan ke hadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya Laporan Tugas Akhir (LTA) dengan judul “ Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Klinik PPK I PT Petrokimia Gresik” ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan. Teriring do’a sholawat semoga senantiasa melimpah ke Haribaan Muhammad SAW., yang membawa kesempurnaan ajaran tauhid dan keutamaan budi perkerti.

Selama proses penyusunan LTA ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik moril maupun materil kepada kami. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini kami ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik dr. Abdur Rivai.,M.Kes
2. Bapak Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik dr. Abdur Rivai, M.kes
3. Ketua Prodi Diploma III Farmasi Ibu Diah Ratnasari, S.Farm., Apt., M.T
4. Ibu Apt. Riskha Aulia, M.Farm.,Klin., dan Bapak Heru Baskoro, S.Sos.,MM sebagai pembimbing
5. Ibu penguji Norainny Yunitasari,S.Pd.,M.Pd
6. Rekan-rekan penulis yang telah membantu dalam pelaksanaan penyusunan LTA
7. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada orang tua dan keluarga tercinta yang telah mendukung dan mensupport dalam penyusunan LTA.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruksi dan saran dari semua pihak sangat diharapkan untuk penyempurnaan karya-karya selanjutnya.

Terimakasih.

Gresik, 27 Juli 2020

Aprillia Widji Rahayu

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN
DI KLINIK PPK I PT PETROKIMIAGRESIK**

APRILLIA WIDJI RAHAYU

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat kinerja dari layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan antara lain sikap peduli yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan, biaya, jaminan keamanan yang di tujukan oleh petugas kesehatan, keandalan dan keterampilan, serta kecepatan petugas yang memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan terhadap pelayanan resep di Klinik PPK I PT. Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dan lembar pengamatan data (LPD). Penyajian data akhir pada penelitian ini menggunakan tabel dan diagram yang menjelaskan setiap indikator kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Hasil yang diperoleh dari kepuasan dari setiap variabelnya antara lain faktor *reliability* (kehandalan) sebesar 68% dalam kategori puas, faktor *responsiveness* (ketanggapan) sebesar 64% dalam kategori puas, faktor *assurance* (keyakinan) sebesar 60% dalam kategori puas, faktor *empathy* (kepedulian) sebesar 48% dalam kategori puas, dan *tangible* (fasilitas terwujud) sebesar 54% dalam kategori puas. Sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan sangat penting untuk membandingkan harapan dengan kualitas pelayanan terhadap suatu kinerja layanan yang diterima.

Kata kunci: *Apotek, Kepuasan, Pelayanan kefarmasian.*

**EVALUATION OF PATIENT
SATISFACTION WITH OUTPATIENT PRESCRIPTION SERVICES AT
THE KLINIK PPK I PT PETROKIMIA GRESIK**

APRILLIA WIDJI RAHAYU

ABSTRAC

Patient's satisfaction is a level of feeling that are a results from the performance of the health care they receives after comparing it with what is expected. Factors that affect satisfaction include the caring attitude shown by health workers, costs, safety assurance reviewed by health workers, reliability and skills, and the speed at which officers respond to patient complaints. The aims of this study is to know the satisfaction of prescription services at the PPK clinic. This study is a descriptive observational study, using sample-sampling using the research tools of a questionnaire and data observation sheet. Presentation of the final research data using tables and diagrams that explain each indicator of patient satisfaction with pharmaceutical services. The results derived from the satisfaction of each variablenya include reliabililty 68% in the category of satisfaction, responsiveness factor of 64% in the category of contentment, assurance factor of 60% in ketegori satisfied, bail (concern) factor of 48% in the category of satisfaction, and inclusion (facility realized) by 54% in the category of satisfaction. So that patience satisfaction to the service is very important to compared between what they want and service quality to the service performance they have been gotten.

Kata kunci: Pharmacy, Satisfy, Pharmaceutical services

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRAC.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	1
1.3 Tujuan Penelitaian.....	1
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	3
2.1 Klinik.....	3
2.1.1 Definisi Klinik.....	3
2.1.2 Jenis Klinik.....	3
2.1.3 Kewajiban Klinik.....	4
2.1.4 Kriteria Klinik.....	5
2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian.....	6
2.2.1 Definisi.....	6
2.2.2 Ruang Lingkup.....	6
2.2.3 Pelayanan Farmasi Klinik.....	8
2.3 Kepuasan.....	11
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	13
3.1 Rancangan Penelitian.....	13
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	13
3.3 Populasi dan Sampel.....	13

3.4 Teknik Analisis Data.....	16
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	16
4.1 Hasil Penelitian.....	16
4.2 Demografi Responden.....	16
4.3 Data Kuesioner Kepuasan.....	18
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	23
5.1 Kesimpulan.....	23
5.2 Saran.....	24
DAFTAR PUSTAKA.....	24
LAMPIRAN.....	27



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Diagram 4.5 Diagram faktor Relability.....	32
Diagram 4.6 Diagram faktor Responsiveness.....	33
Diagram 4.7 Diagram faktor Assurance.....	34
Diagram 4.8 Diagram faktor Empathy.....	34
Diagram 4.9 Diagram faktor Tangible.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	40
Lampiran 2 Surat Balasan Pengambilan Data di Klinik PPK I PTPG....	41
Lampiran 3 Lembar <i>Informed Consent</i>	42
Lampiran 4 Kuesioner.....	43
Lampiran 5 Lembar Pengamatan Data.....	46
Lampiran 6 Jadwal Penelitian.....	49
Lampiran 7 Lembar Bimbingan Pembimbing 1.....	50
Lampiran 8 Lembar Bimbingan Pembimbing 1.....	51
Lampiran 9 Lembar Bimbingan Pembimbing 2.....	52
Lampiran 10 Lembar Bimbingan Pembimbign 2.....	53
Lampiran 11 Lembar Revisi Sidang Proposal.....	54
Lampiran 12 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir.....	55

