

Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan

Di Klinik PG. Rejo Agung Madiun

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh predikat

Ahli Madya Farmasi



Disusun Oleh:

Triana Wahyu Novitasari

NIM: 32316023

PROGRAM STUDI FARMASI DIPLOMA TIGA

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan
Di Klinik PG. Rejo Agung Madiun

Disusun oleh:

Triana Wahyu Novitasari

NIM: 32316023

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pada tanggal: 28 JUN 2019

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah

Pada tanggal: 15 JUN 2019

Pembimbing,

Angga Rahabistara S. M. Si
NIDN. 0708088701

Mengetahui,

Dekan Fakultas MIPA,



Drs. Agus Purwanto, M.Si
NIDN. 0717086401

Ketua Program Studi,



Erlon Dwi Cahyani, M.Farm., Apt
NIDN. 0711048703

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI KARYA TULIS ILMIAH

Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan

Di Klinik PG. Rejo Agung Madiun




Laporan Penelitian Karya Tulis Ilmiah

Disusun oleh:

Triana Wahyu Novitasari

NIM: 32316023

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Ch. Endang Purwaningsih, M.Si. NIDN. 0721036701	1. 
2. Drs. Leo Eladisa Ganjari, M.Si. NIDN. 0725076402	2. 
3. Angga Rahabistara Sumadji, M.Si. NIDN. 0708088701	3. 

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah

Dinyatakan telah memenuhi syarat

Pada tanggal 28 JUN 2019

Mengetahui

Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga,



Erlien Dwi Cahyani, M.Farm., Apt

NIDN. 0711048703

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam karya tulis ilmiah ini, yang berjudul: "Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Klinik PG. Rejo Agung Madiun", tidak terdapat karya tulis yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Madiun, 15 Mei 2019

Penulis,



Triana Wahyu Novitasari
NIM.32316023

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Klinik PG. Rejo Agung Madiun” dengan baik dan tepat pada waktunya. Karya Tulis Ilmiah ini disusun berdasarkan hasil pengamatan selama penulis melakukan penelitian di Klinik PG. Rejo Agung Madiun.

Penulis menyadari bahwa penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dapat disusun dan diselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Fransisca Mudjijanti, M.M., selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
2. Bapak Drs. Agus Purwanto, M.Si. selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
3. Ibu Erlien Dwi Cahyani, M. Farm., Apt. selaku Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
4. Bapak Angga Rahabistara S, M.Si. selaku Dosen pembimbing utama di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
5. Bapak Pulung Prabowo, M. Farm., Apt. yang telah membantu terselesaikannya naskah Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Keluarga tercinta yang selalu mendukung dan memberikan motivasi dalam melaksanakan penelitian dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

Penulis menyadari bahwa laporan Karya Tulis Ilmiah ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran membangun demi kesempurnaan dan perbaikan laporan Karya Tulis ini, sehingga dapat bermanfaat bagi pembaca.

Madiun, Januari 2019

Triana Wahyu Novitasari

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan kepada :

1. ALLAH SWT yang telah mempermudah dan melancarkan proses penelitian hingga pembuatan karya tulis ilmiah ini.
2. Almarhum ayah saya Sunaryo dan Mama saya Sri Istiyah yang selalu memberikan dukungan, doa serta perhatiannya selama proses pembuatan karya tulis ini.
3. Kakak pertama saya Rista Lena Kurniawati dan Kakak kedua saya Frendika Yudha Oktavian yang selalu membantu dan memberikan masukan serta dukungan.
4. Kakak keponakan saya Devis Fauqiatu Taqwa yang selalu membantu dan memberikan masukan tentang penulisan karya tulis ilmiah ini.
5. Bapak Angga Rahabistara Sumadji, M.Si sebagai pembimbing dalam penyusunan karya tulis ini, yang selalu memberikan arahan, saran dan waktunya.
6. Bapak Pulung Prabowo, M.Farm., Apt yang telah membantu terselesainya naskah karya tulis ilmiah ini.
7. Seluruh dosen program studi D3 Farmasi, tanpa Bapak dan Ibu saya tidak akan bisa menyelesaikan tugas akhir saya.
8. Sahabat saya Nindia Febiola Putrid an Alvina Robiatil Karomah serta seluruh teman D3 Farmasi angkatan 2016 atas semangat dan dukungannya.
9. Dan untuk semua sahabat, saudara atau siapapun yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan dalam bentuk apapun.

ABSTRAK

Dalam melakukan pelayanan kesehatan, klinik harus menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini sangat berhubungan dengan kepuasan pasien yang erat kaitannya dengan pelayanan. Untuk itu perlu diadakan suatu penelitian untuk mengukur kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Klinik PG. Rejo Agung Madiun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Klinik PG. Rejo Agung. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang sudah dilakukan pada bulan Februari 2019. Jumlah responden adalah 280 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Yaitu persepsi pasien di klinik PG. Rejo Agung berupa kepuasan pasien dalam hal pelayanan, dengan daftar *checklist* sebanyak 10 pertanyaan dari 5 dimensi kepuasan yaitu *responsiveness*, *reliability*, *emphaty*, *assurance*, *tangible*. Teknik analisis data dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel dan diagram. Secara keseluruhan persentase kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Klinik PG. Rejo Agung Madiun adalah untuk dimensi *responsiveness* : tidak puas sebesar 16,97%, kurang puas 31,25%, puas sebesar 32,14% dan sangat puas 19,64%. Dimensi *reliability*/keandalan : tidak puas sebesar 7,14%, kurang puas 14,46%, puas sebesar 48,58% dan sangat puas 29,82%. Dimensi *emphaty* : tidak puas sebesar 5,90%, kurang puas 12,49%, puas sebesar 53,57% dan sangat puas 28,04%. Dimensi *assurance*/jaminan : tidak puas sebesar 6,61%, kurang puas 12,32%, puas sebesar 54,11% dan sangat puas 26,96% dan untuk dimensi *tangible* : tidak puas sebesar 1,43%, kurang puas 3,57%, puas sebesar 63,21% dan sangat puas 31,79%.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan Kesehatan, Klinik PG. Rejo Agung Madiun.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI KTI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KTI	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Definisi Kesehatan	5
B. Definisi Klinik	5
C. Kepuasan Pasien	6
D. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	6

E. Kualitas Pelayanan Kesehatan	8
F. Pelayanan Kesehatan	8
G. Landasan Teori	8
H. Kerangka Konsep	9
BAB III. METODE PENELITIAN	11
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	11
B. Populasi dan Sampel	11
C. Instrumen Penelitian	12
D. Variabel dan Definisi Operasional	12
E. Cara Pengumpulan Data	13
F. Pengolahan dan Analisis Data	13
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	14
A. Hasil Penelitian	14
B. Pembahasan	24
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	28
A. Kesimpulan	28
B. Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	13
Tabel 2. Berdasarkan Usia Responden.....	13
Tabel 3. Berdasarkan Pendidikan Responden	14
Tabel 4. Responden berdasarkan Pekerjaan	14

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Persentase Jawaban Dimensi <i>Responsiveness</i> /Ketanggapan (RV1) ..	15
Gambar 2. Persentase Jawaban Dimensi <i>Responsiveness</i> /Ketanggapan (RV2) ...	16
Gambar 3. Persentase Jawaban Dimensi <i>Reliability</i> /Keandalan (RB1).....	17
Gambar 4. Persentase Jawaban Dimensi <i>Reliability</i> /Keandalan (RB2).....	17
Gambar 5. Persentase Jawaban Dimensi <i>Emphaty</i> (E1)	18
Gambar 6. Persentase Jawaban Dimensi <i>Emphaty</i> (E2)	19
Gambar 7. Persentase Jawaban Dimensi <i>Assurance</i> /Jaminan (A1).....	20
Gambar 8. Persentase Jawaban Dimensi <i>Assurance</i> /Jaminan (A2).....	20
Gambar 9. Persentase Jawaban Dimensi <i>Tangible</i> (T1)	21
Gambar 10. Persentase Jawaban Dimensi <i>Tangible</i> (T2)	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian

Lampiran 2. Daftar Pasien Klinik PG. Rejoagung

Lampiran 3. Lembar Identitas Responden

Lampiran 4. Lembar Kuesioner

Lampiran 5. Contoh Data Identitas dan Kuesioner Pasien

Lampiran 6. Daftar Responden Penelitian