

**Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Resep di Poliklinik
Syaraf Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun
Periode Februari 2019**

**Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh predikat
Ahli Madya Farmasi**



Disusun oleh:

Fenny Nurmala Chusnulita

NIM: 32316443

**PROGRAM STUDI FARMASI DIPLOMA TIGA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Resep di Poliklinik Syaraf
Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun periode Februari 2019

Disusun oleh:

Fenny Nurmala Chusnulita
NIM: 32316454

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pada tanggal: **27 JUL 2019**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah
Pada tanggal: ... **27 JUN 2019**

Pembimbing,

Christianto Adhy Nugroho, M.Si.
NIDN. 0702017001

Mengetahui,

Dekan Fakultas MIPA,

Drs. Agus Purwanto, M. Si.
NIDN. 071786401

Ketua Program Studi,

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




**Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Resep di Poliklinik Syaraf
Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun
periode Februari 2019**

Laporan Penelitian Karya Tulis Ilmiah

Disusun oleh:

Fenny Nurmala
NIM: 32316443

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Drs. Leo Eladisa G, M.Si NIDN.0725076402	1. 
2. Drs. Agus Purwanto, M.Si NIDN.071786401	2. 
3. Christianto Adhy N, M.Si NIDN.0702017001	3. 

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah
Dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal

Mengetahui,
Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga,

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

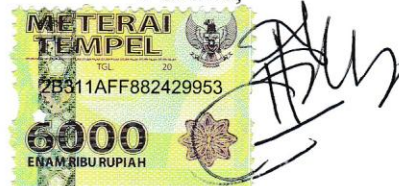


SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini, yang berjudul: “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Resep di Poliklinik Syaraf Rumah Sakit Islam Siti Aisyah 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, Mei 2019

Penulis,



Fenny Nurmala
NIM: 32316454

KATA PENGANTAR

Penulisan Karya Tulis Ilmiah sebagai tugas akhir dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Resep di Poliklinik Syaraf Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun Periode Februari 2019”, dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk dapat memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi pada jurusan D3 Farmasi di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Katolik Widya Mandala Madiun. Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan hasil yang terbaik, dan tak mungkin terwujud tanpa adanya dorongan, bimbingan, semangat, motivasi serta bantuan baik moril maupun materiil, dan do'a dari berbagai pihak. Karena itu penulis pada kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Agus Purwanto M.Si. selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
2. Ibu Erlien Dwi Cahyani M.Farm., Apt selaku Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan sehingga akan menjadi bahan pertimbangan dan masukan untuk penyusunan tugas-tugas selanjutnya. Penulis berharap semoga Tugas

Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan dapat menjadi bekal bagi penulis dalam pengabdian ilmunya di masyarakat.

Madiun, Mei 2019

Penulis

ABSTRAK

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyedia sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Dalam melakukan pelayanan kefarmasian rumah sakit harus menjaga kualitas pelayanan yang diberikan, hal ini berhubungan dengan kepuasan pasien yang erat kaitannya dengan pelayanan. Untuk itu perlu dilakukan penelitian mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSI Siti Aisyah Madiun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep poliklinik syaraf di RSI Siti Aisyah Madiun. Jenis penelitian ini adalah survey deskriptif yang dilakukan pada bulan februari 2019. Jumlah responden adalah 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan metode survey, yaitu menyebarkan kuisioner yang terdapat 10 pertanyaan dari dimensi kepuasan yaitu *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Teknik analisis data dalam penelitian ini disajikan dalam tabel dan grafik. Secara keseluruhan persentase kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan resep poliklinik syaraf di RSI Madiun adalah dimensi *responsiveness*: sangat puas 23%, puas 70%, kurang puas 7%, dan tidak puas 0%. Untuk dimensi *reliability*: sangat puas 21%, puas 69%, kurang puas 10%, dan tidak puas 0%. Untuk dimensi *assurance*: sangat puas 13%, puas 75%, kurang puas, 12%, dan tidak puas 0%. Untuk dimensi *empathy*: sangat puas 15%, puas 75%, kurang puas 10% dan tidak puas 0%. Untuk dimensi *tangible*: sangat puas 13%, puas 70%, kurang puas 17 % dan tidak puas 0%.

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan kefarmasian, Rumah Sakit

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Rumah Sakit	4
B. Instalasi Farmasi Rumah Sakit	4
C. Pelayanan Rawat Jalan	5
D. Pelayanan resep	6
E. Kepuasan Konsumen	6
F. Hasil Penelitian yang Relevan	8
BAB III METODE PENELITIAN	10
A. Jenis Penelitian	10
B. Populasi dan Sampel	10
C. Teknik Pengambilan Data	11
D. Instrumen	11

E.	Variabel dan Definisi Operasional	12
F.	Pengolahan dan Analisis Data	13
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		15
A.	Hasil dan Pembahasan	15
BAB V KESIMPULAN dan SARAN		30
DAFTAR PUSTAKA		32
DAFTAR LAMPIRAN		

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2. Tabel Hasil Kuisisioner

Lampiran 3. Surat Disposisi dari Rumah Sakit

Lampiran 4. Surat Pengajuan Penelitian

Lampiran 5. Hasil Kuisisioner