

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DAN
WAKTU TUNGGU DI KLINIK TAMBAK BAYAN PONOROGO
PERIODE MARET 2019**

Karya Tulis Ilmiah

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Predikat
Ahli Madya Farmasi**



Disusun oleh:

Wahyu Dinda Arin Yunita

NIM: 32316464

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

HALAMAN PENGESAHAN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DAN
WAKTU TUNGGU DI KLINIK TAMBAK BAYAN PONOROGO
PERIODE MARET 2019**

Disusun oleh:

Wahyu Dinda Arin Yunita

NIM: 32316464

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pada tanggal: **31 JUL 2019**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah

Pada tanggal : **19 JUL 2019**

Pembimbing,

Dra. Ch. Endang Purwaningsih, M.Si
NIDN. 0721036701

Mengetahui,



Drs. Agus Purwanto, M.Si
NIDN. 0717086401



Febriana W. Cahyani, M.Farm., Apt
NIDN. 0711048703

**ALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DAN
WAKTU TUNGGU DI KLINIK TAMBAK BAYAN PONOROGO
PERIODE MARET 2019**

Laporan Penelitian Karya Tulis Ilmiah

Disusun oleh:

Wahyu Dinda Arin Yunita
NIM:32316464

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Angga Rahabistara S, M.Si NIDN. 0708088701	1 
2. Christianto Adhy N, M.Si NIDN. 0702017001	2. 
3. Dra. Ch. Endang Purwaningsih, M.,Si NIDN. 072136701	3. 

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah

Dinyatakan telah memenuhi syarat

Pada tanggal:

31 JUL 2019

Mengetahui

Ketua Program Studi,



Erni Ewitaswami, 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 dan Waktu Tunggu di Klinik Tambak Bayan Ponorogo Periode Maret 2019”, 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, 18 Juli 2019



Wahyu Dinda Arin Yunita
NIM: 32316464

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Resep dan Waktu Tunggu di Klinik Tambak Bayan Ponorogo Periode Maret 2019” dengan baik.

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

1. Bapak Drs. Agus Purwanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang telah memfasilitasi pelaksanaan KTI.
2. Ibu Ch.Endang Purwaningsih, M.Si selaku pembimbing utama Karya Tulis Ilmiah atas segala ketulusan, kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan arahan, pengertian, saran serta ilmunya.
3. Ibu Vidya Kartikaningrum., M.Farm., Apt yang sudah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah, atas segala ketulusan, kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan arahan, pengertian, saran, dan ilmunya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan selanjutnya.

Madiun, Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI KARYA TULIS ILMIAH.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	3
E. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Klinik	4
B. Kepuasan Pasien	4
C. Pelayanan Resep	7
D. Waktu Tunggu	8

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian	9
B. Populasi dan Sampel	9
C. Instrument	11
D. Variabel dan Definisi Operasional	11
E. Cara Pengumpulan Data	13
F. Pengolahan dan Analisis Data	14

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	16
B. Pembahasan.....	25

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	47
B. Saran.....	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel kategori tingkat kepuasan pasien.....	15
Tabel 2. Ditribusi responden berdasarkan jenis kelamin responden.....	16
Tabel 3. Persentase distribusi jawaban responden terhadap dimensi <i>responsiveness</i>	17
Tabel 4. Persentase distribusi jawaban respnden terhadap dimensi <i>emphaty</i>	18
Tabel 5. Persentase distribusi jawaban responden terhadap dimensi <i>assurance</i>	20
Tabel 6. Persentase distribusi jawaban responden terhadap dimensi <i>tangible</i>	22
Tabel 7. Persentase distribusi jawaban responden terhadap dimensi <i>reliability</i>	23
Tabel 8. Persentase jawaban responden terhadap waktu tunggu.....	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Persentase Jawaban <i>Responsiveness</i> tentang Kecepatan dan Ketepatan Petugas Menanggapi Keluhan Pasien.....	26
Gambar 2.	Persentase Jawaban <i>Responsiveness</i> tentang Kecepatan Penyiapan Obat Ketika Menerima Resep.....	28
Gambar 3.	Persentase Jawaban <i>Empathy</i> tentang Pemberian Informasi Obat Tanpa Pasien Meminta.....	30
Gambar 4.	Persentase Jawaban <i>Empathy</i> tentang Keramahan Dan Kesopanan Petugas Dalam Memberikan Informasi Obat.....	31
Gambar 5.	Persentase Jawaban <i>Assurance</i> tentang Penyerahan Obat Sesuai Kebutuhan Pasien Atau Berdasarkan Resep.....	32
Gambar 6.	Persentase Jawaban <i>Assurance</i> tentang Petugas Mencocokkan Kembali Nama Pasien Saat Menyerahkan Resep dan Obat Dalam Kondisi Baik.....	34
Gambar 7.	Persentase Jawaban <i>Tangible</i> tentang Petugas Berpakaian Bersih Dan Rapi.....	35
Gambar 8.	Persentase Jawaban <i>Tangible</i> tentang Kenyamanan Ruang Tunggu.....	37
Gambar 9.	Persentase Jawaban <i>Reliability</i> tentang Kecepatan Pelayanan Obat.....	38
Gambar 10.	Persentase Jawaban <i>Reliability</i> tentang Obat Tersedia dengan Lengkap.....	39
Gambar 11.	Persentase Jawaban Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi.....	40
Gambar 12.	Persentase Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Resep.....	43
Gambar 14.	Persentase Jawaban Obat Racikan dan Obat Non Racikan.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Resep

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian Kepuasan Pasien terhadap Waktu Tunggu

Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian

Lampiran 4. Daftar Responden Penelitian

Lampiran 5. Balasan Surat Izin Penelitian

.

Abstrak

Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep dan waktu tunggu resep yang cepat merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kefarmasian kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan resep dan waktu tunggu di Klinik Tambak Bayan Ponorogo. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Sampel yang akan digunakan ditentukan dengan *purposive sampling* yang diberikan kepada 10 responden. Kuesioner kepuasan pelayanan resep terdiri atas 10 pernyataan, meliputi 5 dimensi kepuasan yang terdiri atas dimensi *responsiveness*, *emphaty*, *assurance*, *tangible*, dan *reliability*. Sedangkan kuesioner waktu tunggu resep terdiri atas pernyataan untuk waktu tunggu obat non racikan dan obat racikan. Data diolah dengan metode statistik sederhana dan ditentukan kategori tingkat kepuasannya, sangat puas (76 %- 100 %), cukup puas (51% - 75%), kurang puas (26% -50%), tidak puas (0% - 25%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien di Klinik Tambak Bayan Ponorogo terhadap pelayanan resep termasuk kategori sangat puas 54,4%, cukup puas 39,1%, kurang puas 15,9%, dan tidak puas 0%. Sedangkan persentase tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu resep obat racikan termasuk kategori sangat puas 7%, cukup puas 38%, kurang puas 5%, dan tidak puas 0%. Sedangkan untuk obat non racikan termasuk kategori sangat puas 33%, cukup puas 17%, kurang puas 0% dan tidak puas 0%.

Kata kunci : kepuasan, pasien, pelayanan, waktu tunggu, resep