

KARYA TULIS ILMIAH

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP

PELAYANAN KEFARMASIAN DI KAMAR OBAT PUSKESMAS

TAHUNAN JEPARA, JAWA TENGAH



Disusun oleh

SEPTYANI AVISA AULYA

20120350004

PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2016

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Septyani Avisya Aulya

NIM : 20120350004

Progam Studi : Farmasi

Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada keperguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan tercantumkan dalam Daftar Pustaka dibagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini. Apabila dikemudian hari terbukti atau dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan ini.

Yogyakarta, 7 Juni2016

Septyani Avisya Aulya

MOTTO

“Mengapa menangis karena dunia? Padahal, masih ada akhirat yang menunggu kita di sana. Mengapa menangis karena dunia? Padahal, Allah sudah menjanjikan surga”

“Every new day is new chance to change your life”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahhirabbil‘alamin, hamba bersyukur atas nikmat yang engkau berikan, akhirnya satu amanah dapat tertunaikan, penuh syukur, saya ingin mempersembahkan karya ini kepada:

Allah SWT yang telah mendengar doa doa saya sehingga saya bisa mengerjakan Karya Tulis Ilmiah dengan lancar dari awal hingga akhir.

Terima kasih kepada kedua orang tua saya ayahanda Siswanto dan ibunda Siti Alifah berkat doa, cinta, kasih sayang dan pengorbanan yang tidak pernah berhenti sehingga saya dapat menyelesaikan kuliah saya. Semoga kedua orang tua saya selalu diberikan kesehatan dan keselamatan dunia akhirat. Amin.

Terima kasih kepada adikku satu satunya Hilda Octavia Isnaini yang selalu memberi dukungan, doa dan semangat.

Terimakasih buat sahabatku Shella Noor Annisa.

Terimakasih juga kepada sahabat-sahabatku seperjuangan Anis, Desi, Rifa, Ella, Luvita dan Sucianna yang sudah menemani selama 4 tahun di kampus.

KATAPENGANTAR

Assalammu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Kamar Obat Puskesmas Tahunan Jepara, Jawa Tengah”**. KTI ini disusun guna memenuhi tugas akhir.

Penulis menyadari keberhasilan dalam menulis KTI ini tidak luput dari bantuan semua pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas limpahan berkat, rahmat dan hidayah-Nya.
2. Dr. H. Ardi Pramono, Sp.An. M.kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Sabtanti Harimurti, Ph.D., Apt selaku Ketua program Studi Farmasi.
4. Dra. Sri Kadarinah, Apt selaku Dosen Pembimbing yang banyak memberikan nasehat, saran, kritik selama penulisan sehingga penulis dapat menyelesaikan KTI.
5. Kedua orangtua yang telah memberikan dorongan moril, material, dan spiritual yang tiada terhingga sehingga memperlancar tersusunnya KTI ini.
6. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran dalam menyelesaikan KTI ini.

Semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis akan mendapatkan balasan yang sesuai dari Allah SWT. Penulis menyadari tulisan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi sempurnanya KTI ini. Semoga KTI ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Yogyakarta, 7 Juni2016

Penulis

Septyani Avisia Aulia

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN KTI..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| INTISARI..... | vi |
| ABSTRAK..... | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR GRAFIK..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 3 |
| C. Keaslian Penelitian..... | 3 |
| D. Tujuan Penelitian | 4 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Landasan Teori | 6 |
| 1. Definisi Puskesmas..... | 6 |
| 2. Peran Apoteker Di Puskesmas..... | 11 |
| 3. Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas..... | 12 |
| 4. Kepuasan Pasien | 16 |
| 5. Kualitas Pelayanan | 18 |
| 6. Kuesioner | 19 |
| B. Kerangka Konsep | 20 |
| C. Keterangan Empiris | 21 |

| | |
|--|----|
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Desain Penelitian..... | 22 |
| B. Tempat dan Waktu | 22 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 22 |
| D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi..... | 23 |
| E. Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional | 24 |
| F. Instrumen Penelitian | 25 |
| G. Cara Kerja | 26 |
| H. Skema Langkah Kerja | 26 |
| I. Analisis Data..... | 27 |
| BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Hasil Penelitian | 31 |
| B. Pembahasan | 40 |
| BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN | |
| A. Kesimpulan | 52 |
| B. Saran | 52 |
| DAFTAR PUSTAKA | 54 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel 4.1 Karakteristik Pasien Rawat Jalan..... | 31 |
| Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan | 32 |
| Tabel 4.3 Tingkat Harapandan Kinerja..... | 33 |
| Tabel 4.4 Penilaian Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan | 34 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|-------------------------------------|----------------|
| Gambar 1. Kerangka Konsep | 20 |
| Gambar 2. Skema Langkah Kerja | 26 |
| Gambar 3. Diagram Kartesius | 28 |

DAFTAR GRAFIK

Halaman

| | |
|---|----|
| Gambar 4.1 Analisis <i>Importance Performace Analisis</i> | 37 |
|---|----|