

**Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian
di Apotek Garuda Madiun Bulan Februari 2019**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh predikat
Ahli Madya Farmasi**



Disusun oleh:

Claudia Dona Pravita

NIM: 32316431

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

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di
Apotek Garuda Madiun Bulan Februari 2019

Disusun oleh:
Claudia Dona Pravita
NIM: 32316431

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pada tanggal: 30 JUN 2019

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah
Pada tanggal: 15 JUN 2019

Pembimbing,



Angga Rahabistara Sumadji, M. Si.
NIDN. 0708088701

Mengetahui,



Dekan Fakultas MIPA,

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



Ketua Program Studi,

Putri Cahyani, M. Farm., Apt.
NIDN. 0711048703




Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di
Apotek Garuda Madiun Bulan Februari 2019

Disusun oleh:

Claudia Dona Pravita

NIM: 32316431

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

30 JUN 2019

Mengetahui

Petua Program Studi,



Eni H. 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 Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Garuda Madiun Bulan Februari 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, 30 April 2019

Penulis,



Claudia Dona Pravita
NIM 32316431

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, rahmat serta hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Garuda Madiun Bulan Februari 2019” dengan baik. Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi pada Program Studi Diploma Tiga Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

Penulis menyadari dalam penyusunan laporan Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih 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 di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
4. Bapak Angga Rahabistara Sumadji, M.Si selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing penulis dalam proses penyusunan karya tulis ilmiah.

5. Bapak Drs. Hendra Samudrasono, M.Si., Apt yang telah membantu terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Ibu Erlina Susilorini, S.Si., Apt selaku apoteker apotek garuda yang telah mengizinkan dan memfasilitasi tempat penelitian ini.
7. Segenap karyawan Apotek Garuda Madiun yang telah memberikan sarana, dan bantuan selama penelitian ini.
8. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu penyusunan karya tulis ilmiah ini.

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, April 2019

Penulis,

Claudia Dona Pravita

32316431

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan kepada :

1. ALLAH SWT yang telah mengabulkan semua doa-doa dan memberikan jalan keluar disetiap masalah yang saya hadapi.
2. Papa saya Iswanoko dan Mama saya Atik Hermin Mudiarti yang selalu memberikan dukungan, doa yang tak pernah putus dan perhatian yang sungguh luar biasa.
3. Dek Jofanza Denis Aldida adik saya terbaik yang selalu memberikan bantuan dan memberikan saya pengetahuan tentang komputer.
4. Bapak Angga Rahabistara Sumadji, M.Si sebagai pembimbing dalam penyusunan karya tulis ini, yang dengan sabar meberikan arahan, saran, bimbingan, tenaga dan waktunya.
5. Seluruh dosen Prodi D3 Farmasi, tanpa Bapak / Ibu saya tidak akan bisa mencapai garis akhir.
6. Seluruh sahabat sehidup semati sesurga D3 Farmasi angkatan 2016, terimakasih sedalam-dalamnya atas semua perjuangan yang telah kita lalui bersama, suka duka, keceriaan, perbedaan pendapat, dan segala yang telah terjadi.
7. Kepala dan seluruh karyawan Instalasi Farmasi RSUD DR.Soedono Madiun yang memberikan kesempatan, pengertian, dan pengorbanan untuk saya dapat menjalani kuliah ini.

8. Dan untuk semua sahabat, guru, saudara atau siapapun yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah meberikan bantuan, dukungan dalam bentuk apapun.

Semoga kita semua selalu dalam lindungan ALLAH SWT dan selalu mendapatkan hidayah-NYA. Untuk semua sahabat-sahabat farmasi Sudono yang masih berjuang tetap semangat menempuh Amd.Farm.

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Pentingnya memperhatikan kepuasan pasien juga terkait semakin banyaknya persaingan, karena mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga berdampak pada jumlah pasien. Penelitian dilakukan di Apotek Garuda Madiun pada bulan Februari 2019, untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Garuda Madiun bulan Februari 2019. Penelitian ini adalah jenis penelitian survey deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Peneliti tidak melakukan intervensi terhadap subjek penelitian tetapi hanya memberikan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan cara *accidental sampling* dengan 100 responden. Proses pengolahan data dilakukan dengan menggambarkan kualitas harapan yaitu *expected quality (EQ)* dan kualitas yang dirasakan yaitu *perceived quality (PQ)* kemudian digambarkan dengan diagram kartesius. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien menunjukkan pasien merasa puas (72%) dan merasa kurang puas (28%). Prioritas utama yang harus ditingkatkan adalah dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dan dimensi kepedulian (*emphaty*).

Kata kunci : Kepuasan pasien, apotek, pelayanan kefarmasian

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Batasan Masalah	2
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Kepuasan Pasien	4
B. Pelayanan Kefarmasian.....	5
C. Apotek.....	6
D. Hasil Penelitian Yang Relevan	6

BAB III METODE PENELITIAN.....	8
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	8
B. Populasi dan Sampel.....	8
C. Instrumen Penelitian	9
D. Variabel dan Definisi Operasional.....	10
E. Cara Pengumpulan Data	13
F. Pengolahan dan Analisis Data	15
G. Kesulitan dan Kelemahan Penelitian	16
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	17
A. Hasil Penelitian	17
B. Pembahasan.....	30
BAB V PENUTUP.....	36
A. Kesimpulan	36
B. Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi operasional	10
Tabel 2. Hasil penelitian tiap dimensi.....	13
Tabel 3. Daftar kepuasan pasien berdasarkan resep dokter	18
Tabel 4. Distribusi jawaban dimensi <i>responsiveness</i>	20
Tabel 5. Distribusi jawaban dimensi <i>reliability</i>	21
Tabel 6. Distribusi jawaban dimensi <i>assurance</i>	22
Tabel 7. Distribusi jawaban dimensi <i>emphaty</i>	23
Tabel 8. Distribusi jawaban dimensi <i>tangible</i>	24
Tabel 9. Distribusi penentuan sumbu X, sumbu Y, dan koordinat setiap dimensi	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Presentase tingkat kepuasan	17
Gambar 2. Diagram kartesius kualitas pelayanan kefarmasian diApotek Garuda.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat ijin penelitian

Lampiran 2. Surat Balasan Ijin Penelitian

Lampiran 3. Kuesioner penelitian

Lampiran 4. Kuesioner hasil penelitian

Lampiran 5. Kuesioner hasil penelitian

Lampiran 6. Kuesioner hasil penelitian

Lampiran 7. Hasil Data Kuesioner Harapan di Apotek Garuda Madiun

Lampiran 8. Hasil Data Kuesioner Kinerja di Apotek Garuda Madiun

Lampiran 9. Hasil perhitungan antara *EQ* dan *PQ*

Lampiran 10. Aktifitas kegiatan pengisian kuesioner