

**Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi dan
Edukasi (KIE) Obat dengan Resep oleh Tenaga Kefarmasian
di Apotek Prima Madiun**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh predikat Ahli Madya Farmasi



**Disusun Oleh :
TIKA SISWATI
NIM : 32316461**

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

HALAMAN PENGESAHAN

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi dan
Edukasi (KIE) Obat dengan Resep oleh Tenaga Kefarmasian
di Apotek Prima Madiun

Disusun oleh :

TIKA SISWATI

NIM : 32316461

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pada tanggal: 26 MAY 2019

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah

Pada tanggal: 15 JUN 2019

Pembimbing,



Angga Rahabistara Sumadji, M.Si.
NIDN. 0708086701

Mengetahui,



Dekan Fakultas MIPA,

Das Agus Purwanto, M.Si.
NIDN. 0717086401



Ketua Program Studi
Farmasi Diploma Tiga,

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

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Obat dengan Resep oleh Tenaga Kefarmasian di Apotek Prima Madiun




Laporan Penelitian Karya Tulis Ilmiah

Disusun oleh:

Tika Siswati

NIM: 32316461

Tim Penguji

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

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah

Dinyatakan telah memenuhi syarat

Pada tanggal: 25 JUN 2019

Mengetahui

Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga,



Eritien 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 Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Obat dengan Resep oleh Tenaga Kefarmasian di Apotek Prima 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



Tika Siswati
NIM 32316461

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada setiap orang yang telah hadir selama pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini, membimbing, memberikan inspirasi, bantuan dan dukungan, kepada antara lain :

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 Diploma Tiga Farmasi di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
4. Bapak Angga Rahabistara Sumadji, M. Si, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik dan penuh ketelitian.
5. Ibu Andita Nur Wijayanti, M. Farm., Apt, yang telah membantu terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Bapak dan Ibu Thomas Siswantoro, selaku Pemilik Sarana Apotek Prima Madiun yang telah memberikan sarana dan bantuan selama mengerjakan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih memiliki banyak kekurangan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, serta menambah wawasan bagi penulis maupun pembaca.

Madiun, Mei 2019

Penulis

ABSTRAK

Kepuasan pasien menjadi prioritas utama, dimana kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Pasien yang merasa puas akan patuh pada pengobatan dan mempunyai kecenderungan untuk menggunakan kembali jasa dimasa yang akan datang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE obat dengan resep oleh Tenaga Kefarmasian di Apotek Prima Madiun. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuisioner kepada 100 responden pasien yang membawa resep. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan teknik observasi tertutup, kuisioner dan wawancara. Analisis data yang digunakan menggunakan persentase disertai pembahasan. Dari hasil penelitian diperoleh hasil persentase tingkat kepuasan oleh 3 karakteristik individu terhadap pelayanan KIE obat dengan resep oleh Tenaga Kefarmasian di Apotek Prima Madiun adalah 53% dalam kategori puas, cukup puas 27%, sangat puas 11% dan tidak puas sebanyak 9%.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan Pasien, Pelayanan Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE), Resep

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Uraian Umum Apotek.....	5
B. Apotek Prima Madiun.....	6
C. Obat.....	7

D. Komunikasi, Informasi dan Edukasi	7
E. Kepuasan Pasien	9
F. Cara Mengukur Kepuasan Pasien	11
G. Hasil Penelitian yang Relevan	12
BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	13
B. Populasi dan Sampel	13
C. Instrumen Penelitian	15
D. Variabel dan Definisi Operasional	18
E. Cara Pengumpulan Data.....	20
F. Pengolahan dan Analisis Data.....	21
G. Kesulitan dan Kelemahan Penelitian	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	23
A. Hasil Penelitian	23
B. Pembahasan.....	25
BAB V PENUTUP.....	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin.....	24
Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan latar belakang pendidikan	24
Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan latar belakang pekerjaan.....	25
Tabel 4. Tingkat kepuasan tiap karakteristik responden terhadap kualitas cara berkomunikasi.....	27
Tabel 5. Tingkat kepuasan tiap karakteristik responden terhadap kejelasan berkomunikasi dalam penyampaian edukasi	30
Tabel 6. Tingkat kepuasan tiap karakteristik responden terhadap informasi tentang cara pakai obat	32
Tabel 7. Tingkat kepuasan tiap karakteristik responden terhadap pemberian informasi aturan pakai obat	34
Tabel 8. Tingkat kepuasan tiap karakteristik responden terhadap pemberian informasi indikasi/ kegunaan obat.....	36
Tabel 9. Tingkat kepuasan tiap karakteristik responden terhadap informasi efek samping obat.....	38
Tabel 10. Tingkat kepuasan tiap karakteristik responden terhadap informasi kontra indikasi obat.....	40
Tabel 11. Tingkat kepuasan tiap karakteristik responden terhadap pemberian informasi cara penyimpanan obat	42

Tabel 12.	Tingkat kepuasan tiap karakteristik responden terhadap penyampaian pembelajaran/ pemahaman tentang obat	44
Tabel 13.	Distribusi persentase jawaban responden pada keseluruhan item pernyataan	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Alur Penelitian	20
Gambar 2. Alur Pengumpulan Data dari Responden	21
Gambar 3. Frekuensi persepsi responden berdasarkan cara berkomunikasi.....	27
Gambar 4. Frekuensi persepsi responden berdasarkan kejelasan berkomunikasi dalam penyampaian informasi edukasi/ pembelajaran oleh tenaga kefarmasian	29
Gambar 5. Frekuensi persepsi responden berdasarkan informasi yang diberikan tentang cara pakai obat	31
Gambar 6. Frekuensi persepsi responden berdasarkan informasi yang diberikan tentang aturan pakai obat.....	33
Gambar 7. Frekuensi persepsi responden berdasarkan informasi yang diberikan tentang indikasi/ kegunaan obat	35
Gambar 8. Frekuensi persepsi responden berdasarkan informasi yang diberikan tentang efek samping obat	37
Gambar 9. Frekuensi persepsi responden berdasarkan informasi yang diberikan tentang kontra indikasi obat	39
Gambar 10. Frekuensi persepsi responden berdasarkan informasi yang diberikan tentang cara penyimpanan obat	41
Gambar 11. Frekuensi persepsi responden berdasarkan penyampaian pembelajaran/ pemahaman tentang obat (segala yang perlu diketahui tentang obat)	44

Gambar 12. Persentase tingkat kepuasan terhadap pelayanan KIE dari hasil
keseluruhan item pernyataan persepsi responden berdasarkan
tiap kategori 46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Penelitian

Lampiran 2. Surat Balasan Ijin Penelitian

Lampiran 3. Hasil Uji Validasi Kuisisioner Tingkat Kepuasan KIE Obat dengan Resep

Lampiran 4. Tabel r *Product Moment*

Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Tingkat Kepuasan KIE Obat dengan Resep

Lampiran 6. Lembar Persetujuan Menjadi Responden (*Informed Consent*)

Lampiran 7. Lembar Kuisisioner Tingkat Kepuasan Pasien KIE Obat dengan Resep

Lampiran 8. Data Sampel

Lampiran 9. Kuisisioner Responden dan Resep