

**Tingkat Kepuasan Pasien Resep Terhadap Pelayanan Kefarmasian  
di Apotek Magetan Periode April 2019**

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



**Disusun oleh:  
Siti Rizki Sari Nurchayanti  
NIM : 32316022**

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

HALAMAN PENGESAHAN

Tingkat Kepuasan Pasien Resep Terhadap Pelayanan Kefarmasian  
di Apotek Magetan Periode April 2019

Disusun oleh:  
Siti Rizki Sari Nurchayanti  
NIM: 32316022

Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pada tanggal: 27 JUL 2019

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah  
Pada tanggal: 03 JUL 2019

Pembimbing,



Angga Rahabistara Sumadi, M.Si.  
NIDN. 0708088701

Mengetahui,

Dekan Fakultas MIPA  
  
Drs. Agus Purwanto, M.Si.  
NIDN. 0717086401

Ketua Program Studi,  
  
Erlien Dwi C. M.Farm., Apt.  
NIDN. 0711048703

**Halaman Pengesahan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah**

Tingkat Kepuasan Pasien Resep Terhadap Pelayanan Kefarmasian  
di Apotek Magetan Periode April 2019




Laporan Penelitian Karya Tulis Ilmiah

Disusun oleh:

Siti Rizki Sari Nurchayanti

NIM: 32316022

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	

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah

Dinyatakan telah memenuhi syarat

Pada tanggal ..... 27 JUL 2019 .....

Mengetahui  
Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga,

  
Erlin Dwi C. M.Farm., Apt.  
NIDN. 0711048703

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis mampu menyusun dan menyelesaikan karya tulis ilmiah guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh predikat Ahli Madya Farmasi dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Resep Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Magetan”.

Proses yang berharga dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini tidak lepas dari inspirasi, motivasi, doa dan juga bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung yang diperoleh penulis dari berbagai pihak yang berbaik hati. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi dukungan, semangat dan bantuan.

Terakhir, penulis berharap semoga karya tulis ilmiah ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca serta mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Madiun, Juli 2019

Penulis

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam karya tulis ilmiah ini, yang berjudul :” Tingkat Kepuasan Pasien Resep Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Magetan Periode April 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, 29 Mei 2019



Penulis,

Siti Rizki Sari Nurchayanti.  
NIM. 32316022

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ilmiah (KTI) ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan serta kesempatan bagi saya untuk dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini tepat waktu.
2. Kedua orang tua terhebat saya, ayahanda (Muhamad Aseri) dan ibunda (Nuryati) yang senantiasa memberi doa dan semangat kepada putri tunggalnya.
3. Ibu Drs. Fransisca Mudjijanti, M.M., selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
4. Drs. Agus Purwanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
5. Ibu Erlien Dwi Cahyani, M.Farm., Apt. selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
6. Bapak Angga Rahabistara Sumadji, M.Si., selaku pembimbing utama yang telah memberi saran dan nasehat dalam proses penyusunan karya tulis ilmiah.
7. Ibu Vidya Kartikaningrum, M.Farm., Apt. yang telah membantu terselesainya Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Seluruh dosen Program Studi Diploma Tiga Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang telah memberi ilmu kepada saya.
9. Instansi Apotek Magetan yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian, dan petugas apotek yang selalu membantu pada saat penelitian.

10. Sahabat tercinta saya, Mbak Reni, Mbak Erviana, Mbak Aris yang telah menemani saya menjalani suka dan duka dalam masa perkuliahan sampai penyusunan karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan.
11. Motivator terhebat, Wahyu Setia Tunggal yang telah membantu dan memberi semangat dalam proses penyusunan karya tulis ilmiah ini.
12. Alm. Mas Rizki Sampoerna yang telah memberikan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah dengan baik.
13. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas segala bantuan dan sarannya.

### **MOTTO**

Kehidupan itu cuma dua hari. Satu hari berpihak kepadamu dan satu hari melawanmu. Maka pada saat ia berpihak kepadamu, jangan bangga dan gegabah; dan pada saat ia melawanmu bersabarlah. Karena keduanya adalah ujian bagimu.

***-Ali Bin Abi Thalib***

“jika ditanya tentang alam remaja, niscaya saya akan berkata: tiada kehidupan yang lebih singkat selain menerima ilmu yang luas.”

***-Ibnu Sina***

The strongest factor for success is self-esteem: Believing you can do it, believing you deserve it, believing you will get it.

***-Ulfa Royanah***

## ABSTRAK

Apotek adalah salah satu tempat pelayanan kefarmasian dengan tujuan melakukan praktek kefarmasian oleh tenaga kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi kepada masyarakat. Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor berjalannya pelayanan kefarmasian yang baik. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien resep terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Magetan pada Periode April 2019 yang dihubungkan dengan lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini bersifat *deskriptif*. Populasi penelitian ini adalah pasien resep yang menebus resep di apotek Magetan pada bulan April 2019. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner menggunakan sampel 100 pasien yang telah memenuhi kriteria *inklusi* yang dihitung menggunakan rumus *slovin*. Hasil penelitian terhadap 100 responden menunjukkan persentase pasien sangat tidak puas sebanyak 7%, 10% pasien merasa tidak puas, 32% pasien merasa cukup puas, 43% pasien merasa puas dan 8% merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Magetan.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Apotek



## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman pengesahan tim penguji .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Pernyataan Keaslian .....	v
Halaman Persembahan & Motto .....	vi
Abstrak .....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB I. Pendahuluan .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitan.....	3
BAB II.Tinjauan pustaka .....	4
A. Apotek .....	4
B. Standart Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	5
C. Pelayanan Resep.....	6
D. Kualitas Pelayanan .....	8
E. Kepuasan Pasien.....	9
BAB III. Metode penelitian.....	13
A. Jenis dan Rancangan Penelitan .....	13
B. Populasi dan Sampel .....	13
C. Instrumen.....	15
D. Variabel dan Definisi operasional .....	16
E. Cara Pengumpulan Data.....	17
F. Pengolahan dan Analisis data.....	17

G. Interpretasi Data .....	18
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	19
A. Hasil Penelitian.....	19
1. Karakteristik Responden.....	20
a. Data responden berdasarkan jenis kelamin.....	20
b. Data responden berdasarkan umur.....	20
c. Data responden berdasarkan pendidikan.....	21
2. Hasil Evaluasi Terhadap Kepuasan pasien .....	21
a. Distribusi frekuensi dan persentase <i>tangible</i> .....	22
b. Distribusi frekuensi dan persentase <i>empathy</i> .....	23
c. Distribusi frekuensi dan persentase <i>assurance</i> .....	25
d. Distribusi frekuensi dan persentase <i>responsiveness</i> .....	26
e. Distribusi frekuensi dan persentase <i>reability</i> .....	27
f. Nilai rata-rata persentase 5 dimensi.....	28
B. Pembahasan evaluasi terhadap kepuasan pasien .....	30
a. Dimensi <i>tangible</i> .....	30
b. Dimensi <i>empathy</i> .....	35
c. Dimensi <i>assurance</i> .....	38
d. Dimensi <i>responsiveness</i> .....	41
e. Dimensi <i>reability</i> .....	43
f. Pelayanan kefarmasian berdasarkan 5 dimensi.....	48
BAB V Kesimpulan dan saran .....	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA .....	56

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kisi-kisi kuesioner .....	15
Tabel 2. Analisis skor tingkat kepuasan dengan format skala likert.....	18
Tabel 3. Kriteria interpretasi skor dengan angka interval .....	18
Tabel 4. Pernyataan kuesioner .....	19
Tabel 5. Distribusi responden apotek Magetan menurut jenis kelamin .....	20
Tabel 6. Distribusi responden apotek Magetan menurut umur .....	20
Tabel 7. Distribusi responden apotek Magetan menurut pendidikan.....	21
Tabel 8. Distribusi frekuensi dan persentase responden <i>tangible</i> .....	22
Tabel 9. Distribusi frekuensi dan persentase responden <i>empathy</i> .....	24
Tabel 10. Distribusi frekuensi dan persentase responden <i>assurance</i> .....	25
Tabel 11. Distribusi frekuensi dan persentase responden <i>responsiveness</i> .....	26
Tabel 12. Distribusi frekuensi dan persentase responden <i>reability</i> .....	27
Tabel 13. Rata-rata persentase tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi .....	28
Tabel 14. Distribusi persentase jawaban responden berdasarkan 5 dimensi.. .	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Frekuensi persepsi responden berdasarkan <i>tangible</i> .....	31
Gambar 2. Frekuensi persepsi responden berdasarkan <i>empathy</i> .....	36
Gambar 3. Frekuensi persepsi responden berdasarkan <i>assurance</i> .....	39
Gambar 4. Frekuensi persepsi responden berdasarkan <i>responsiveness</i> .....	42
Gambar 5. Frekuensi persepsi responden berdasarkan <i>reability</i> .....	44
Gambar 6. Persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi.....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat permohonan izin penelitian di apotek Magetan
- Lampiran 2. Surat balasan izin penelitian
- Lampiran 3. Hasil Uji validitas dan reliabilitas kuesioner
- Lampiran 4. Kuesioner tingkat kepuasan pasien resep di apotek Magetan
- Lampiran 5. Data kuesioner pada penelitian
- Lampiran 6. Identitas responden pasien resep di apotek Magetan
- Lampiran 7. Keterangan pernyataan kuesioner
- Lampiran 8. Hasil data penelitian Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 9. Data karyawan/ karyawan Apotek Magetan
- Lampiran 10. Data jumlah resep masuk periode April 2019
- Lampiran 11. Jumlah data perhitungan rata-rata pelayanan resep periode April 2019
- Lampiran 12. Jumlah waktu rata-rata kecepatan perhitungan harga obat dan proses transaksi pembelian obat
- Lampiran 13. Dokumentasi penelitian Karya Tulis Ilmiah (KTI)