

**Tingkat Kepuasan Pasien Resep Kredit Terhadap Pelayanan Kefarmasian**

**Di Apotek Kimia Farma Madiun**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh predikat**

**Ahli Madya Farmasi**



**Disusun oleh:**

**CYNTIA WULANDARI**

**NIM: 32316433**

**PROGRAM STUDI FARMASI DIPLOMA TIGA**

**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN**

**2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Tingkat Kepuasan Pasien Resep Kredit Terhadap Pelayanan Kefarmasian  
Di Apotek Kimia Farma Madiun**

Disusun oleh:  
Cyntia Wulandari  
NIM: 32316433

Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pada tanggal: .....**3.1.JUL**.....2019.....

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah  
Pada tanggal : .....**0.5.JUL**.....2019.....

Pembimbing,

  
Angga Rahabistara Sumadji, M.Si.  
NIDN. 0708088701

Mengetahui,

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




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

**Tingkat Kepuasan Pasien Resep Kredit Terhadap Pelayanan Kefarmasian  
Di Apotek Kimia Farma Madiun**

**Laporan Penelitian Karya Tulis Ilmiah**

Disusun oleh:  
Cyntia Wulandari  
NIM: 32316433

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

Mengetahui

Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga,

  
Ertien 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 Resep Kredit Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma 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, 23 Juli 2019



Cyntia Wulandari

NIM: 32316433

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan rahmat-Nya, kami dapat menyusun karya tulis ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien resep kredit Resep Kredit Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Madiun” dengan lancer.

Laporan ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan tugas akhir Program Studi D3 Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun. Laporan ini berdasarkan hasil pengamatan selama penulis melakukan penelitian di Apotek Kimia Farma Madiun.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Agus Purwanto, M.Si. selaku Dekan Fakultas MIPA Universitas Katolik Widya Mandala Madiun
2. Bapak Angga Rahabistara S, M.Si. selaku dosen pembimbing dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah
3. Bapak Pulung Prabowo, M.Farm., Apt yang telah membantu terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.

4. Maya Ayuningtyas, S.Farm., Apt. selaku Apoteker Pengelola Apotek (APA) di Apotek Kimia Farma Madiun Madiun
5. Segenap Karyawan atau Tenaga Teknis Kefarmasian Apotek Kimia Farma Madiun Madiun yang telah memberikan petunjuk, pengarahannya dan informasi

Harapan kami bahwa karya tulis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah wawasan dan pengetahuan. Kami menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari sempurna dengan keterbatasan yang kami miliki. Tegur sapa dari pembaca akan kami terima dengan tangan terbuka demi perbaikan dan penyempurnaan karya tulis ini.

Madiun, Mei 2019

Peneliti

## **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan terhadap pelanggan mempunyai peranan yang sangat penting. Pasien resep kredit akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien resep kredit akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya. Untuk mendapatkan penilaian oleh pasien resep kredit, maka perlu dilakukan survei terhadap pelayanan kefarmasian kepada pasien resep kredit mulai dari yang kurang hingga yang lebih. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien resep kredit resep kredit terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Madiun. Data primer penelitian diperoleh dari kuesioner terhadap pasien resep kredit resep kredit yang mengambil obat di Apotek Kimia Farma Madiun. Sedangkan data sekunder diperoleh dari Apotek Kimia Farma Madiun berupa jumlah pasien resep kredit resep kredit. Karakteristik Responden yang diambil adalah jenis kelamin, pekerjaan, kunjungan ke apotek, serta resep yang ditebus. Sedangkan untuk penilaian yang digunakan adalah tentang kehandalan, ketanggapan, kepastian, empati, dan bukti fisik. Berdasarkan kuesioner yang disebar di Apotek Kimia Farma Madiun, didapatkan hasil yaitu dari 229 responden yang diambil sampelnya, terdapat 71,70% pasien resep kredit puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Madiun, dan 28,30% pasien resep kredit tidak puas dengan pelayanan kefarmasian.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan, Pasien Resep Kredit, Pelayanan Kefarmasian.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Masalah .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	4
A. Pengertian Apotek .....	4
B. Macam-Macam Resep Kredit .....	4
C. Pegertian Kepuasan .....	7



D. Standar Pelayanan Kefarmasian .....	7
E. Dimensi Kepuasan Pasien resep kredit.....	9
BAB III Metode Penelitian .....	12
A. Jenis Dan Rancangan Penelitian .....	12
B. Populasi Dan Sampel.....	12
C. Sumber Data .....	13
D. Teknik Pengambilan Data .....	13
E. Instrumen Penelitian .....	14
F. Teknik Analisis Data .....	14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	16
A. Hasil Penelitian .....	16
B. Pembahasan .....	22
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	38
A. Kesimpulan .....	38
B. Saran .....	38
DAFTAR PUSTAKA .....	39

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hasil Kuesioner Kehandalan A1 .....	22
Gambar 2. Hasil Kuesioner Kehandalan A2 .....	24
Gambar 3. Hasil Kuesioner Kehandalan B1 .....	26
Gambar 4. Hasil Kuesioner Kehandalan B2 .....	28
Gambar 5. Hasil Kuesioner Kehandalan C1 .....	30
Gambar 6. Hasil Kuesioner Kehandalan C2 .....	31
Gambar 7. Hasil Kuesioner Kehandalan D1 .....	33
Gambar 8. Hasil Kuesioner Kehandalan D2 .....	34
Gambar 9. Hasil Kuesioner Kehandalan E1 .....	35
Gambar 10. Hasil Kuesioner Kehandalan E2 .....	36

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	16
Tabel 2. Hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	16
Tabel 3. Hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan kunjungan ke apotek	17
Tabel 4. Hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan resep yang ditebus ....	18
Tabel 5. Hasil kuesioner pasien terhadap dimensi kehandalan A1 .....	18
Tabel 6. Hasil kuesioner pasien terhadap dimensi kehandalan A2.....	19
Tabel 7. Hasil kuesioner pasien terhadap dimensi ketanggapan B1 .....	19
Tabel 8. Hasil kuesioner pasien terhadap dimensi ketanggapan B2 .....	19
Tabel 9. Hasil kuesioner pasien terhadap dimensi keyakinan C1 .....	20
Tabel 10. Hasil kuesioner pasien terhadap dimensi keyakinan C2.....	20
Tabel 11. Hasil kuesioner pasien terhadap dimensi empati D1 .....	20
Tabel 12. Hasil kuesioner pasien terhadap dimensi empati D2 .....	21
Tabel 13. Hasil kuesioner pasien terhadap dimensi bukti fisik E1 .....	21
Tabel 13. Hasil kuesioner pasien terhadap dimensi bukti fisik E2 .....	21

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Jumlah responden

Lampiran 3. Perhitungan data

Lampiran 4. Contoh hasil kuesioner