

**Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Tanpa Resep  
Oleh Tenaga Teknis Kefarmasian Di Apotek K-24 Caruban**

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



**Disusun oleh:**

**Rika Yessika Rahma**

**NIM: 32316456**

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

**2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Tanpa Resep

Oleh Tenaga Teknis Kefarmasian Di Apotek K-24 Caruban

Tahun 2019

Disusun oleh:

Rika Yessika Rahma

NIM:32316456

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pada tanggal: ..... 16 JUL 2019 .....

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah

Pada Tanggal: ..... 21 JUN 2019 .....

Pembimbing,



Angga Rahabistara S., M.Si  
NIDN. 0708088701

Mengetahui,



Drs. Agus Purwanto, M.Si  
NIDN. 0717086401



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

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Tanpa Resep  
Oleh Tenaga Teknis Kefarmasian Di Apotek K-24 Caruban

Laporan Penelitian Karya Tulis Ilmiah

Disusun oleh:

Rika Yessika Rahma

NIM: 32316456

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Dra. Ch. Endang P., M.Si

1.

NIDN.0721036701



2. Drs. Leo Eladisa G., M.Si

2.

NIDN. 0725076402



3. Angga Rahabistara S., M.Si

3.

NIDN.0708088701

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah

Dinyatakan telah memenuhi syarat

Pada tanggal ..... 16 JUL 2019 .....

Mengetahui

Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga,



Erlina 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: Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Tanpa Resep Oleh Tenaga Teknis Kefarmasian Di Apotek K-24 Caruban, 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, Mei 2019



Rika Yessika Rahma

NIM: 32316456

## **KATA PENGANTAR**

Puja dan puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat, anugrah serta karunia-Nya yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Tanpa Resep oleh Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotek K-24 Caruban dengan baik.

Penulis menyadari dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Drs. Agus Purwanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
2. Ibu Erlien Dwi Cahyani, M.Farm., Apt, selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Farmasi di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
3. Bapak Angga Rahabistara Sumadji, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik dan penuh ketelitian.
4. Ibu Vidya Kartikaningrum, M.Farm., Apt dan Ibu Diah Nurcahyani, M.Si., Apt yang telah membantu terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Pemilik Sarana Apotek, Apoteker dan segenap karyawan apotek K-24 Caruban yang telah memberikan sarana, dan bantuan selama mengerjakan Karya Tulis Ilmiah ini.

6. Rekan, saudara, teman seperjuangan yang telah banyak membantu dan telah berjuang bersama dari awal hingga akhir.
7. Dan untuk pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih.

Penulis menyadari penyusunan Karya Tulis Ilmiah tidak luput dari kekurangan. Segala kritik dan saran membangun penulis harapkan guna tersusunnya Karya Tulis Ilmiah yang lebih baik. Besar harapan penulis agar tugas akhir ini bermanfaat bagi banyak pihak khususnya di bidang Farmasi.

Madiun, Mei 2019

Penulis,

Rika Yessika Rahma

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIHAN KARYA TULIS ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAK .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Kepuasan Pasien .....	5
1. Pengertian Kepuasan Pasien .....	5
2. Klasifikasi Kepuasan .....	5
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	6
B. Pelayanan Obat .....	6
C. Pengobatan Sendiri (Swamedikasi) .....	9
D. Uraian Singkat Tentang Apotek K-24 Caruban.....	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
A. Jenis Dan Rancangan Penelitian .....	13
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	13
C. Instrumen Penenlitian .....	16
D. Definisi Operasional .....	18

E. Teknik Pengumpulan Data.....	19
F. Teknik Analisis Data .....	19
G. Prosedur Penelitian .....	21
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>22</b>
A. Sampling .....	22
B. Karakteristik Responden.....	22
C. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek K-24 Caruban .....	23
1. Dimensi Daya Tanggap.....	23
2. Dimensi Kehandalan .....	25
3. Dimensi Empati .....	27
4. Dimensi jaminan .....	29
5. Dimensi Bukti Fisik .....	31
D. Nilai Kualitas pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek K-24 .....	33
E. Pembahasan .....	34
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>46</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>52</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Pernyataan Kuesioner .....	17
Tabel 2. Frekuensi Kedatangan Responden .....	23
Tabel 3. Persentase Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap.....	24
Tabel 4. Persentase Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Kehandalan .....	26
Tabel 5. Persentase Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Empati .....	28
Tabel 6. Persentase Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	30
Tabel 7. Persentasi Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik .....	32
Tabel 8. Nilai Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi .....	34
Tabel 9. Persentase Jawaban Penilaian Responden Keseluruhan .....	45

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Prosedur penelitian .....	21
Gambar 2. Diagram Persentase Dimensi Daya Tanggap .....	25
Gambar 3. Diagram Persentase Dimensi Ketanggapan .....	27
Gambar 4. Diagram Persentase Dimensi Empati .....	29
Gambar 5. Diagram Persentase Dimensi Jaminan .....	31
Gambar 6. Diagram Persentase Dimensi Bukti Fisik .....	33

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 3 Lembar Kuesioner
- Lampiran 4 Contoh Hasil Pengisian Kuesioner
- Lampiran 5 Data Rekap Kuesioner
- Lampiran 6 Data Penilaian Kenyataan Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek K-24 Caruban
- Lampiran 7 Data Persentase Penilaian Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi Di Apotek K-24 Caruban
- Lampiran 8 Persentase Jawaban Penilaian Responden Keseluruhan
- Lampiran 9 Foto-Foto Bukti Penelitian

## **ABSTRAK**

Apotek adalah tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat dan juga sebagai salah satu tempat pengabdian dan praktek profesi dalam melakukan pekerjaan kefarmasian. Kepuasan pasien merupakan penilaian baik atau buruknya pelayanan kefarmasian yang diterima konsumen serta salah satu hal yang harus diprioritaskan oleh apotek dalam menjalankan fungsinya sebagai salah satu sarana pelayanan kefarmasian. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. Kepuasan pasien dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat tanpa resep di apotek K-24 Caruban. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan model penelitian survei. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan dari 100 responden melalui pengisian kuesioner pada bulan Maret 2019 di apotek K-24 Caruban. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek K-24 Caruban, dibagi dalam lima dimensi yaitu presepsi tingkat kepuasan terbesar pada dimensi bukti fisik 69,25%, dimensi empati 68%, dimensi jaminan 65% dengan klasifikasi Puas, dimensi daya tanggap 50%, dan dimensi kehandalan 49,67% dengan klasifikasi Cukup Puas.

Kata Kunci :*Kepuasan Pasien, Pelayanan obat tanpa resep, Apotek*