

**Tingkat Kepuasan Pasien
Terhadap Pelayanan Informasi Obat Non Resep
Di Apotek Berkah Sehat Madiun**

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



Disusun oleh:

Revika Hergita Putri

NIM: 32316455

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

2019

HALAMAN PENGESAHAN


Tingkat Kepuasan Pasien
Terhadap Pelayanan Informasi Obat Non Resep
Di Apotek Berkah Sehat Madiun

Disusun oleh:
Revika Hergita Putri
NIM: 32316455

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pada tanggal: 02 JUL 2019

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah
Pada Tanggal: 21 JUN 2019

Pembimbing,


Christianto Adhy Nugroho, M.Si
NIDN. 0702017001

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
Terhadap Pelayanan Informasi Obat Non Resep
Di Apotek Berkah Sehat Madiun

Laporan Penelitian Karya Tulis Ilmiah

Disusun oleh:
Revika Hergita Putri
NIM: 32316455

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Drs. Leo Eladisa Ganjari, M.Si NIDN.0725076402	1. 
2. Drs. Agus Purwanto, M.Si NIDN.0717086401	2. 
3. Christianto Adhy Nugroho, M.Si. NIDN.0702017001	3. 

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah

Dinyatakan telah memenuhi syarat

Pada tanggal

02 JUL 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga,



Erlien 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 Informasi Obat Non Resep Di Apotek Berkah Sehat 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, Mei 2019

Penulis,



Revika Hergita Putri
NIM.32316455

KATA PENGANTAR

Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Non Resep di Apotek Berkah Sehat Madiun” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

Penulis menyadari 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 MIPA di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun
2. Ibu Erlien Dwi Cahyani, M. Farm., Apt. selaku Ketua Program Studi Farmasi di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun
3. Bapak Christianto Adhy Nugroho, M.Si selaku pembimbing
4. Ibu Vidya Kartikaningrum, M.Farm., Apt dan ibu Diah Nurcahyani, M.Si., Apt yang telah membantu dalam terselesaikannya karya tulis ilmiah ini.
5. Apoteker, PSA, dan segenap karyawan apotek Berkah Sehat Madiun yang telah memberikan sarana, dan bantuan selama mengerjakan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Responden di apotek Berkah Sehat Madiun yang telah bersedia meluangkan waktu sehingga penelitian ini terselesaikan.
7. Orangtua yang telah memberikan dukungan baik fisik maupun materi demi terselesaikannya penelitian ini.
8. Teman–teman DIII Farmasi yang telah banyak membantu dan telah berjuang bersama dari awal hingga akhir.

9. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Penulis pun menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini jauh dari kesempurnaan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan dan perbaikan karya tulis ilmiah ini, sehingga dapat bermanfaat bagi pembaca.

Madiun, Mei 2019

Penulis

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah menerima pelayanan informasi obat. Lima penentu kualitas jasa yang muncul dari persepsi pasien pada kualitas jasa yaitu kehandalan/reliability, ketanggapan/responsiveness, empati/emphaty, jaminan/assurance, dan bukti fisik/tangible. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Non Resep Di Apotek Berkah Sehat Madiun. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, sampel dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan menggunakan skala Likert. Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat non resep di apotek Berkah Sehat Madiun sudah dalam kategori puas. Kepuasan tertinggi pada dimensi bukti fisik/tangible sebanyak 68.5% responden merasa puas, dimensi empati/emphaty sebanyak 61.6% responden merasa puas, dimensi ketanggapan/responsiveness sebanyak 62.5% responden merasa puas, jaminan/assurance sebanyak 60% responden merasa puas, dan pada dimensi kehandalan/reliability sebanyak 59.1% responden merasa puas. Hasil penelitian secara menyeluruh menunjukkan bahwa pasien sudah merasa puas dengan pemberian informasi obat yang diberikan oleh petugas dengan hasil sebanyak 69 pasien menyatakan puas, 31 pasien menyatakan sangat puas, tidak ada pasien yang menyatakan cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Informasi Obat Non Resep, Apotek Berkah Sehat Madiun

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Apotek	6
B. Kepuasan	6
C. Swamedikasi.....	7
1. Definisi Swamedikasi.....	7
2. Penggolongan Obat Untuk Swamedikasi	8
D. Pelayanan Informasi Obat	10
E. Uraian Singkat Tentang Apotek	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	13

A. Jenis Dan Rancangan Penelitian	13
B. Populasi dan Sampel	14
1. Populasi	14
2. Sampel	14
C. Instrumen Penelitian.....	16
D. Variabel dan Definisi Operasioal	16
E. Cara Pengumpulan Data.....	18
F. Pengolahan dan Analisis Data.....	19
G. Prosedur Penelitian.....	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	22
A. Gambaran Umum Penelitian	22
B. Hasil Penelitian	23
1. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	23
2. Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	28
3. Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	29
4. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	31
5. Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	33
C. Pembahasan.....	35
BAB V PENUTUP.....	48
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Variabel Penelitian dan Indikator - indikatornya	16
Tabel 2. Presentase Distribusi Jawaban Responden Dimensi <i>Reliability</i>	24
Tabel 3. Presentase Distribusi Jawaban Responden Dimensi <i>Responsiveness</i>	28
Tabel 4. Presentase Distribusi Jawaban Responden Dimensi <i>Emphaty</i>	30
Tabel 5. Presentase Distribusi Jawaban Responden Dimensi <i>Assurance</i>	32
Tabel 6. Presentase Distribusi Jawaban Responden Dimensi <i>Tangible</i>	33
Tabel 7. Presentase Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Tiap Dimensi	35
Tabel.8. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tanda Peringatan Obat Bebas Terbatas	9
Gambar 2. Alur/Prosedur Penelitian	20
Gambar 3. Hasil Perhitungan Presentase Dimensi <i>Reliability</i>	38
Gambar 4. Hasil Perhitungan Presentase Dimensi <i>Responsiveness</i>	40
Gambar 5. Hasil Perhitungan Presentase Dimensi <i>Emphaty</i>	42
Gambar 6. Hasil Perhitungan Presentase Dimensi <i>Assurance</i>	44
Gambar 7. Hasil Perhitungan Presentase Dimensi <i>Tangible</i>	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Penelitian di Apotek

Lampiran 2. Surat Balasan Permohonan Ijin Penelitian

Lampiran 3. Kuisisioner Penelitian

Lampiran 4. Foto Pelaksanaan Penelitian

Lampiran 5. Sampel Kuisisioner Yang Telah dijawab Responden

Lampiran 6. Data Hasil Rekap Kuisisioner

Lampiran 7. Data Hasil Perhitungan Persentase

Lampiran 8. Data Jumlah Responden Tiap Dimensi

Lampiran 9. Data Perhitungan Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Tiap Dimensi

Lampiran 10. Data Hasil Rekap Tingkat Kepuasan Per Pasien Berdasarkan Skala

Likert