

**Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Resep
di Apotek Wijaya Kusuma Periode April 2019**

Karya Tulis Ilmiah

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh predikat Ahli Madya

Farmasi



Disusun oleh:

Debey Putri Mardani

NIM: 32316434

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

2019

**Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Resep
di Apotek Wijaya Kusuma Periode April 2019**

Karya Tulis Ilmiah

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh predikat

Ahli Madya Farmasi



Disusun oleh:

Debey Putri Mardani

NIM: 32316434

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

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Resep
di Apotek Wijaya Kusuma Periode April 2019

Disusun oleh:
Debey Putri Mardani
NIM: 32316434

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pada tanggal: **26 JUL 2019**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah
Pada tanggal..... **26 JUN 2019**

Pembimbing



Christiananto Adhy Nugroho, M.Si.

NIDN.0702017001

Mengetahui,

Dekan Fakultas MIPA,



Drs. Agus Purwanto, M.Si.

NIDN.0717086401

Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga,



Erlin Dwi Cahyani, M. Farm., Apt.

NIDN. 0711048703




Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Resep
di Apotek Wijaya Kusuma Periode April 2019

Laporan Penelitian Karya Tulis Ilmiah

Disusun oleh :

Debey Putri Mardani
NIM : 32316434

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. <u>Drs. Leo Eladisa G, M.Si.</u> NIDN. 0725076402	1. 
2. <u>Drs. Agus Purwanto, M.Si.</u> NIDN. 0717086401	2. 
3. <u>Christianto Adhy Nugroho, M.Si.</u> NIDN. 0702017001	3. 

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah
Dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada Tanggal : ..26 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 Kualitas Pelayanan Resep di Apotek Wijaya
Kusuma 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, 13 Juni 2019



Debey Putri Mardani

NIM. 32316434

KATA PENGANTAR

Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Wijaya Kusuma Periode April 2019” dapat diselesaikan dengan baik. Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh predikat Ahli Madya Farmasi. 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. 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 Christianto Adhy Nugroho, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik dan penuh ketelitian.
5. Ibu Diah Nurcahyani, M.Si.,Apt yang telah membantu terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Bapak Drs. Hendra Samudrasono, M.Si.,Apt, selaku Apoteker Penanggung Jawab Apotek dan Ibu Kalimahaju selaku pemilik sarana Apotek Wijaya Kusuma Madiun yang telah memberikan sarana dan bantuan selama mengerjakan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran membangun demi kesempurnaan dan perbaikan Karya Tulis Ilmiah, sehingga dapat bermanfaat bagi pembaca.

Madiun, Juni 2019

Penulis

ABSTRAK

Pelayanan Kefarmasian di Apotek merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pelayanan pasien. Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga sebagai faktor untuk mengevaluasi kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE, kecepatan pelayanan, dan keramahan petugas. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan jumlah sampel 320 menggunakan metode *non-probability sampling*. Hasil penelitian memuaskan terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi kehandalan yang diberikan di Apotek Wijaya Kusuma Madiun dengan data 65 % puas, 28,45 % sangat puas dalam unsur pemberian KIE terkait obat, dan 66,56 % puas, 27,51 % sangat puas pada pemberian informasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien. Hasil memuaskan pada dimensi ketanggapan yang diberikan di Apotek Wijaya Kusuma Madiun dengan data 61,25 % puas, 35,94 % sangat puas untuk ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 64,68 % puas, 32,19 % sangat puas untuk pelayanan obat tanpa racikan tidak lebih dari 15 menit dimulai saat penyerahan resep dan 63,75 % puas, 32,19 % sangat puas dalam unsur pelayanan obat racikan tidak lebih dari 25 menit dimulai saat penyerahan resep. Hasil memuaskan pada dimensi keramahan petugas yang diberikan di Apotek Wijaya Kusuma Madiun dengan data 63,43 % puas, 34,69 % sangat puas pada cara dan kesopanan petugas saat penyerahan obat, sebanyak 63,12 % puas, 34,06 % sangat puas untuk kesediaan petugas menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan ramah dan 62,81 % puas, 32,19 % sangat puas untuk kesediaan petugas mengulangi informasi obat dengan baik dan ramah jika pasien belum mengerti.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan, Resep, Apotek, 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 Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I. Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Batasan Masalah.....	2
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	3
BAB II. Tinjauan Pustaka	5
A. Apotek.....	5
B. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	7
C. Pelayanan Farmasi Klinik Terkait Pengkajian dan Pelayanan Resep..	10
D. Kepuasan	14

E. Hasil penelitian yang relevan	15
BAB III. Metode Penelitian	17
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	17
B. Waktu dan Tempat Penelitian	17
C. Populasi dan Sampel Penelitian	17
D. Instrumen Penelitian.....	18
E. Variabel dan Definisi Operasional	19
F. Cara Pengumpulan Data.....	21
G. Pengolahan dan Analisis Data.....	21
H. Jadwal Kegiatan Penelitian Karya Tulis Ilmiah.....	22
BAB IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan	23
A. Hasil penelitian.....	23
B. Pembahasan	34
BAB V. Kesimpulan dan Saran	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran.....	50
Daftar Pustaka.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel3.1 Variabel dan Definisi Operasional.....	19
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian Karya Tulis Ilmiah	22
Tabel 4.1 Unsur Pelayanan ke 1.....	23
Tabel 4.2 Unsur Pelayanan ke 2.....	24
Tabel 4.3 Unsur Pelayanan ke 3.....	25
Table 4.4 Unsur Pelayanan ke 4.....	26
Tabel 4.5 Unsur Pelayanan ke 5.....	27
Tabel 4.6 Unsur Pelayanan ke 6.....	27
Tabel 4.7 Unsur Pelayanan ke 7.....	28
Tabel 4.8 Unsur Pelayanan ke 8.....	29
Tabel 4.9 Unsur Pelayanan ke 9.....	29
Tabel 4.10 Unsur Pelayanan ke 10.....	30
Tabel 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	31
Tabel 4.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 4.13 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram Unsur Pelayanan ke 1	34
Gambar 4.2 Diagram Unsur Pelayanan ke 2.....	35
Gambar 4.3 Diagram Unsur Pelayanan ke 3.....	37
Gambar 4.4 Diagram Unsur Pelayanan ke 4.....	38
Gambar 4.5 Diagram Unsur Pelayanan ke 5.....	40
Gambar 4.6 Diagram Unsur Pelayanan ke 6.....	41
Gambar 4.7 Diagram Unsur Pelayanan ke 7.....	43
Gambar 4.8 Diagram Unsur Pelayanan ke 8.....	45
Gambar 4.9 Diagram Unsur Pelayanan ke 9.....	46
Gambar 4.10 Diagram Unsur Pelayanan ke 10.....	47
Gambar 4.11 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	31
Gambar 4.12 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.	32
Gambar 4.13 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan... ..	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data Kuesioner Responden

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

Lampiran 4. Uji Validitas Kuesioner

Lampiran 5. Hasil Pengisian Kuesioner