

**Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep
di Apotek Puspa Wijaya Madiun**

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



Disusun oleh :

Ervita Meilani Aditya Putri

NIM: 32316011

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

2019

HALAMAN PENGESAHAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP

DI APOTEK PUSPA WIJAYA MADIUN

Disusun oleh:

Ervita Meilani Aditya Putri

NIM: 32316011

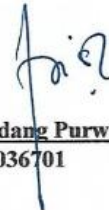
Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pada tanggal: 31 JUL 2019

Telah dipertahankan di depan tim penguji Karya Tulis Ilmiah

Pada tanggal: 16 JUL 2019

Pembimbing,



Dra. Ch. Endang Purwaningsih, M.Si.
NIDN. 0721036701

Mengetahui,

Dekan Fakultas MIPA,



Drs. Agus Purwanto, M.Si.
NIDN. 0717086401

Ketua Program Studi,



Erlina Dwi Cahyani, M.Farm., Apt
NIDN. 07111048703




HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI APOTEK PUSPA WIJAYA MADIUN

Laporan Penelitian Karya Tulis Ilmiah

Disusun oleh:
Ervita Meilani Aditya Putri
NIM: 32316011

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. <u>Angga Rahabistara S, M.Si</u> NIDN. 0708088701	1. 
2. <u>Christianto Adhy N, M.Si</u> NIDN. 0702017001	2. 
3. <u>Dra. Ch. Endang Purwaningsih, M.Si</u> NIDN. 0721037601	3. 

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah
Dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal

Mengetahui
Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga,



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Puspa Wijaya Madiun” tepat pada waktunya.

Laporan ini disusun sebagai bagian dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan tugas akhir Program Studi Farmasi Diploma Tiga Universitas Katolik Widya Mandala Madiun. Laporan ini disusun berdasarkan hasil pengamatan selama penulis melakukan penelitian di Apotek Puspa Wijaya Madiun.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis berterima kasih 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 MIPA Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
3. Ibu Erlie Dwi Cahyani, M.Farm., Apt. selaku Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga Fakultas MIPA Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
4. Ibu Dra. Ch. Endang Purwaningsih, M.Si. selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Pulung Prabowo, M. Farm,Apt. yang sudah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

6. Semua dosen Program studi D3 Farmasi Unika Widya Mandala Madiun yang telah memberikan ilmu kepada saya.
7. Keluarga tercinta yang selalu mendukung dan memberikan motivasi dalam melaksanakan penyusunan Karya Tulis Ilmiah

Semoga atas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis, Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan rahmatNya. Penulis menyadari dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk pembaca dan masyarakat. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat.

Madiun, Juni 2019

Penulis

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam karya tulis ilmiah ini, yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Puspa Wijaya 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, Juli 2019



Penulis,

Ervita Meilani Aditya Putri
NIM. 32316011

ABSTRAK

Apotek adalah sebagai sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang terjadi setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja dan harapan harapannya. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Jenis penelitian deskriptif kualitatif *non eksperimental* dengan pendekatan *cross sectional*. Bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puspa Wijaya Madiun. Teknik pengumpulan data menggunakan alat bantu kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 80 responden. Tingkat kepuasan yang dinilai dari dimensi *reliability* termasuk dalam kategori puas sebesar 86.25%, dimensi *responsiveness* termasuk kategori puas sebesar 77.50%, dimensi *assurance* termasuk kategori puas sebesar 87.50%, dimensi *empathy* termasuk kategori puas sebesar 85%, dan dimensi *tangibles* termasuk kategori puas sebesar 81.25%.

Kata kunci: Apotek, Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
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. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II Tinjauan Pustaka	4
A. Apotek.....	4
B. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	8
C. Pelayanan Kefarmasian (Pharmaceutical Care).....	9
D. Mutu Pelayanan Kefarmasian.....	10
E. Kepuasan	11
F. Pelayanan Resep.....	11
G. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	12
H. Kerangka Teoritis	13

BAB III Metode Penelitian	14
A. Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian.....	14
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	14
C. Populasi dan Sampel	15
D. Instrumen Penelitian	16
E. Cara Pengumpulan Data.....	17
F. Pengolahan dan Analisis Data.....	17
BAB IV Hasil dan Pembahasan	19
A. Hasil Penelitian	19
B. Pembahasan.....	33
BAB V Kesimpulan dan Saran	40
A. Kesimpulan	40
B. Saran.....	41
Daftar Pustaka	42

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Usia	19
Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	21
Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	21
Tabel 4. Aspek Kepuasan dalam Dimensi <i>Reliability</i> terhadap Kehandalan Petugas Farmasi pada RB1	22
Tabel 5. Aspek Kepuasan dalam Dimensi <i>Reliability</i> terhadap Kehandalan Petugas Farmasi pada RB2.....	23
Tabel 6. Aspek Kepuasan dalam Dimensi <i>Responsiveness</i> terhadap Ketanggapan Petugas Farmasi pada RV1	25
Tabel 7. Aspek Kepuasan dalam Dimensi <i>Responsiveness</i> terhadap Ketanggapan Petugas Farmasi pada RV2	26
Tabel 8. Aspek Kepuasan dalam Dimensi <i>Assurance</i> terhadap Jaminan Petugas Farmasi pada A1	27
Tabel 9. Aspek Kepuasan dalam Dimensi <i>Assurance</i> terhadap Jaminan Petugas Farmasi pada A2.....	28
Tabel 10. Aspek Kepuasan dalam Dimensi <i>Empathy</i> terhadap Kepedulian Petugas Farmasi pada E1	29
Tabel 11. Aspek Kepuasan dalam Dimensi <i>Empathy</i> terhadap Kepedulian Petugas Farmasi pada E2	30
Tabel 12. Aspek Kepuasan dalam Dimensi <i>Tangibles</i> terhadap Kehandalan Petugas Farmasi pada T1	31
Tabel 13. Aspek Kepuasan dalam Dimensi <i>Tangibles</i> terhadap Kehandalan Petugas Farmasi pada T2	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	20
Gambar 2. Persentase Jawaban Dimensi <i>Reliability</i>	33
Gambar 3. Persentase Jawaban Dimensi <i>Responsiveness</i>	35
Gambar 4. Persentase Jawaban Dimensi <i>Assurance</i>	36
Gambar 5. Persentase Jawaban Dimensi <i>Empathy</i>	37
Gambar 6. Persentase Jawaban Dimensi <i>Tangibles</i>	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Identitas Responden

Lampiran 2. Kuesioner

Lampiran 3. Contoh Pengisian Identitas Responden

Lampiran 4. Contoh Pengisian Kuesioner

Lampiran 5. Data Rekapitan Hasil Penelitian

Lampiran 6. Surat Balasan Izin Penelitian