

KARYA TULIS ILMIAH

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
RESEP OBAT DI APOTEK WIRA MEDIKA**



Oleh:

DEWI KUSUMANENGJATI

NIM : 202105037

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA
MADIUN
2024**

KARYA TULIS ILMIAH

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP OBAT DI APOTEK WIRA MEDIKA

Diajukan untuk memenuhi syarat mencapai gelar Ahli Madya Farmasi
(Amd.Farm)



Oleh:
DEWI KUSUMANENGJATI
NIM : 202105037

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA
MADIUN
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji
Karya Tulis Ilmiah pada tanggal 31 Juli 2024**

Oleh:

Menyetujui,
Pembimbing I



Laela Febriana, S.Farm., M.Farm
NIDN. 0710039405

Menyetujui,
Pembimbing II



apt. Arikha Ayu Susilowati, M.Farm
NIDN. 0722108106

Mengetahui,
Ketua Program Studi D3 Farmasi



apt. Rina Nurmaulawati, M. Farm
NIDN. 0707027904

LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Karya Tulis Ilmiah
sebagai syarat memperoleh gelar A.Md.Farm
Pada tanggal : 31 Juli 2024

Dewan Penguji

Ketua : apt. Ika Sutra Perwirahayu Aji Saputri., M. Farm
NIDN. 0709109403

: 

Penguji I : Laela Febriana, S. Farm., M. Farm
NIDN. 0710039405

: 

Penguji II : apt. Arikha Ayu Susilowati, M.Farm
NIDN. 0722108106

: 

Mengesahkan,

STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun



Zachris Abdin, S.K.M., M.Kes (Epid)

NIDN. 0217097601

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewi Kusumanengjati

NIM : 202105037

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan dalam memperoleh gelar ahli madya di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan baik yang sudah maupun belum/tidak dipublikasikan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Madiun, 31 Juli 2024



Dewi Kusumanengjati
NIM. 202105037

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dewi KusumanengJati
Tempat, Tanggal lahir : Madiun, 19 September 1999
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Anjasmara Rt/Rw 013/004 Kec. Mejayan Kab.
Madiun
Email : dewi.kusumanengjati@gmail.com
Riwayat Pendidikan : 1. 2006-2012 : SDN Bangunsari 02 Mejayan
2. 2012-2015: SMPN 03 Mejayan
3. 2015-2018: SMAN 02 Mejayan
4. 2021-2024: STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun
Riwayat Pekerjaan : 2019-sekarang: Apotek Wira Medika Caruban

ABSTRAK

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Obat di Apotek Wira Medika

Dewi KusumanengJati

Program Studi Diploma III Farmasi, STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun

Email : dewi.kusumanengjati@gmail.com

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap hasil kinerja petugas farmasi yang diberikan. Kepuasan pasien dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti nyata. Apotek adalah tempat melaksanakan pekerjaan kefarmasian dan menyediakan perbekalan farmasi kepada masyarakat tentang obat-obatan. Sebagai bentuk pelayanan kefarmasian petugas farmasi memberikan informasi, nasehat dan pemantuan penggunaan obat. Pelayanan resep adalah suatu proses pelayanan terhadap permintaan tertulis dari seorang dokter kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep obat di Apotek Wira Medika

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dilakukan secara survei yaitu memberikan kuisioner kepada pasien yang berkunjung di Apotek Wira Medika sebanyak 100 responden dengan memenuhi kriteria inklusi. Kuisioner yang diisi responden akan dianalisis dan diolah untuk mengetahui persentase dan kategori tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep obat. Hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi berwujud 84% dengan kategori sangat puas. Dimensi kehandalan 84% dengan kategori sangat puas. Dimensi ketanggapan 80% dengan kategori puas. Dimensi jaminan 82% dengan kategori sangat puas. Dimensi empati 84% dengan kategori sangat puas. Dalam penelitian Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Obat di Apotek Wira Medika dapat disimpulkan bahwa hasil yang diperoleh termasuk dalam kategori sangat puas dengan nilai persentase 83%.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Apotek, Pelayanan resep

ABSTRACT

Evaluation of the Level of Patient Satisfaction with Prescription Drug Services at the Wira Medika Pharmacy

Dewi KusumanengJati

Diploma III Pharmacy Study Program STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun

Email : dewi.kusumanengjati@gmail.com

Patient satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment that arises after comparing the perception or impression of the performance results of the pharmacy staff provided. Patient satisfaction can be measured based on five dimensions, namely responsiveness, reliability, assurance, empathy and concrete evidence. A pharmacy is a place to carry out pharmaceutical work and provide pharmaceutical supplies to the public regarding medicines. As a form of pharmaceutical service, pharmacy officers provide information, advice and monitoring of drug use. Prescription service is a process of serving a written request from a doctor to a pharmacist to provide and deliver medicine to the patient. This study aims to determine the level of patient satisfaction with prescription drug services at the Wira Medika Pharmacy.

This research used a quantitative method carried out by survey, namely giving questionnaires to patients who visited the Wira Medika Pharmacy as many as 100 respondents who met the inclusion criteria. Questionnaires filled out by respondents will be analyzed and processed to find out the percentage and categories of patient satisfaction levels with prescription drug services. The results show that the level of patient satisfaction based on the tangible dimension is 84% in the very satisfied category. The reliability dimension is 84% in the very satisfied category. The responsiveness dimension is 80% in the satisfied category. Dimension guarantee 82% with very satisfied category. The empathy dimension is 84% in the very satisfied category. In research evaluating the level of patient satisfaction with prescription drug services at the Wira Medika Pharmacy, it can be concluded that the results obtained are in the very satisfied category with a percentage value of 83%.

Keywords: *Patient Satisfaction, Pharmacy, Prescription Services*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah swt. Bahwa berkat ridha-Nya semata maka Karya Tulis Ilmiah berjudul “Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep obat di Apotek Wira Medika Caruban” ini dapat penulis selesaikan dengan sebaik-baiknya.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai hasil penelitian untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Farmasi. terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang terkait. Untuk itu, saya ucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Zaenal Abiddin, S.KM., M.Kes selaku ketua STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun yang telah memberikan kesempatan menyusun KTI ini.
2. Ibu apt. Rina Nurmaulawati, M.Farm selaku ketua Program Studi DIII Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun
3. Ibu apt. Ika Sutra Perwirahayu Aji Saputri, M.Farm selaku Ketua Dewan Penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu Laela Febriana, M.Farm selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, ide, saran, motivasi serta mencurahkan waktu dan perhatian demi terselesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ibu apt. Arikha Ayu Susilowati, M.Farm selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, ide, saran, motivasi serta mencurahkan waktu dan perhatian demi terselesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Tak lupa kepada para dosen, keluarga, teman-teman, dan semua pihak yang selalu mendukung serta senantiasa memberikan semangat dan doa selama penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tak luput dari kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Karena itu sangat diperlukan kritik dan saran. Semoga karya tulis ilmiah ini dapat berguna dan memberikan tambahan wawasan ilmu pengetahuan bagi penulis dan bagi pembaca.

Semoga Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Penyayang senantiasa melimpahkan rahmat dan berkah-Nya kepada kita semua. Amin.

Madiun, 31 Juli 2024

Penulis,



Dewi Kusumaneng Jati

NIM. 202105037

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
1. Tujuan Umum.....	3
2. Tujuan Khusus	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
1. Manfaat Bagi Apotek.....	4
2. Manfaat Bagi Peneliti	5
3. Manfaat Bagi Masyarakat	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Definisi Apotek.....	6
B. Tujuan dan Fungsi Apotek.....	6
C. Persyaratan Pendirian Apotek.....	8
D. Pelayanan Kefarmasian	9
E. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek	10
F. Kepuasan Pasien.....	12
G. Aspek-Aspek Kepuasan.....	13
H. Apotek Wira Medika	15
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESA	
A. Kerangka Konseptual	17
B. Hipotesa.....	17
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	18
B. Tempat dan Waktu Penelitian	18
1. Tempat Penelitian	18
2. Waktu Penelitian.....	18
C. Populasi dan Sampel.....	18
1. Populasi	18
2. Sampel	19

D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	20
1. Variabel Penelitian.....	20
2. Definisi Operasional.....	21
E. Instrumen Penelitian.....	23
F. Pengolahan Data dan Analisis Data.....	23
1. Pengolahan Data.....	23
2. Analisis Data	24
G. Uji Validitas	25
H. Uji Reliabilitas.....	26
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	28
B. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
C. Tingkat Kepuasan Pasien.....	32
1. Tingkat Kepuasan Respondenn Berdasarkan Dimensi Kehandalan (<i>Reability</i>).....	33
2. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>).....	35
3. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	38
4. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	41
5. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	44
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. KESIMPULAN	48
B. SARAN.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Definisi Operasional.....	21
Tabel 4.2	Kategori <i>Skala Likert</i>	23
Tabel 4.3	<i>Range</i> Skala Tingkat Kepuasan Responden.....	25
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas.....	26
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas.	26
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Responden di Apotek Wira Medika.....	28
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden di Apotek Wira Medika	31
Tabel 5.3	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Kehandalan (<i>Reability</i>).....	30
Tabel 5.4	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi berwujud (<i>tangible</i>).....	36
Tabel 5.5	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	38
Tabel 5.6	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	41
Tabel 5.7	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	44
Tabel 5.8	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Responden secara Keseluruhan berdasarkan 5 dimensi terhadap pelayanan resep obat di Apotek Wira Medika.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Apotek Wira Medika Caruban Tampak Depan	15
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 5.1	Diagram Frekuensi Usia Responden.....	29
Gambar 5.2	Diagram Frekuensi Jenis Kelamin Responden	31
Gambar 5.3	Diagram Dimensi <i>Reability</i> (Kehandalan) Responden	34
Gambar 5.4	Diagram Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud) Responden.....	36
Gambar 5.5	Diagram Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) Responden.....	39
Gambar 5.6	Diagram Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) Responden	42
Gambar 5.7	Diagram Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) Responden	45
Gambar 5.8	Diagram Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Responden	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Persetujuan Pengambilan Data Awal	54
Lampiran 2.	Surat Keterangan Layak Etik.....	55
Lampiran 3.	Surat Izin Penelitian	56
Lampiran 4.	Surat Keterangan Selesai Penelitian	57
Lampiran 5.	Kuisisioner Penelitian	58
Lampiran 6.	Hasil Uji Validasi Kuisisioner	61
Lampiran 7.	SOP Apotek	69
Lampiran 8.	Hasil Perhitungan	75
Lampiran 9.	Hasil Rekapitulasi Penelitian.....	77
Lampiran 10.	Dokumentasi Penelitian.....	81