

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
OBAT BEBAS TERBATAS DI APOTEK AJI WARAS
KOTA MADIUN**



**Oleh :
DIYAN DWI NURAINI
NIM. 202105039**

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

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN OBAT BEBAS TERBATAS DI APOTEK AJI WARAS KOTA MADIUN

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



Oleh :
DIYAN DWI NURAINI
NIM. 202105039

PROGRAM STUDI DIII FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN
2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji
Karya Tulis Ilmiah pada tanggal 27 Juli 2024**

Oleh :

Pembimbing I



apt. Rina Nurmaulawati, M.Farm
NIDN. 0707027904

Pembimbing II



Dr. Retno Widiarini, S.K.M., M.Kes
NIDN. 0728058103

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 : 27 Juli 2024

Dewan Penguji

Ketua : Laela Febriana, M.Farm
NIDN. 0710039405

: 

Penguji I : apt. Rina Nurmaulawati, M.Farm
NIDN. 0707027904

: 

Penguji II : Dr. Retno Widiarini, S.K.M., M.Kes
NIDN. 0728058103

: 

Mengesahkan,
STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun



Zaenal Abidin, S.K.M., M.Kes (Epid)
NIDN. 0217097601

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Diyan Dwi Nuraini

NIM : 202105039

Judul : Tingkat Kepuasa Pasien Terhadap Pelayanan Obat Bebas Terbatas
di Apotek Aji Waras Kota Madiun.

Dengan ini menyatakan bahwa Proposal 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, 27 Juli 2024

Penulis,



Diyan Dwi Nuraini
NIM. 202105039

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Diyan Dwi Nuraini
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat dan Tanggal Lahir : Madiun, 24 Januari 1996
Agama : Islam
Alamat : Ds. Kresek RT. 29 / RW. 03, Kec. Wungu,
Kab. Madiun
Email : dyannurainy@gmail.com
Riwayat Pendidikan : 2003 – 2009 : SDN Kresek 1
2009 – 2011 : SMPN Wungu 1
2011 – 2014 : SMK Kesehatan Aditapa Madiun
2021 – 2024 : STIKES Bhakti Husada Mulia
Madiun
Riwayat Pekerjaan : 1. 2014-2020 : Apotek Arfa Farma Madiun
2. 2020-2023 : SMK Kesehatan Aditapa Madiun
3. 2023-2024 : Apotek K24 Madiun

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN OBAT BEBAS TERBATAS DI APOTEK AJI WARAS KOTA MADIUN

Diyan Dwi Nuraini

Program Studi Diploma III Farmasi, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun

Email : dyannurainy@gmail.com

Pelayanan obat bebas terbatas mengacu kepada langkah untuk memuaskan kebutuhan pelanggan dan ketepatan penyampaian menyeimbangkan ekspektasi pelanggan. Jika jasa pelayanan obat bebas terbatas yang dirasakan ataupun diterima selaras dengan yang diekspektasikan, sehingga mutu jasa pelayanan obat bebas terbatas dianggap memuaskan. Kualitas jasa pelayanan obat bebas terbatas yang ideal dapat diartikan sebagai jasa pelayanan obat bebas terbatas yang diterima sesuai harapan konsumen yaitu berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi bukti langsung (*tangible*), dimensi empati (*emphaty*), dan dimensi ketanggapan (*responsiveness*). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan obat bebas terbatas di Apotek Aji Waras Kota Madiun.

Hasil uji validitas dengan tingkat signifikansi 0,05 sehingga jika r hitung $\geq 0,361$ maka kuisisioner dinyatakan valid dan penelitian dapat dilanjutkan. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini mendapatkan nilai α 0,727 > 0,6 sehingga seluruh item kuesioner dinyatakan memiliki reliabilitas yang kuat. Metode penelitian yang akan digunakan adalah penelitian deskriptif dengan desain rancangan *cross sectional* di Apotek Apotek Aji Waras Kota Madiun. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *non probability sampling*. Hasil penelitian ini terdapat 91 sampel pasien yang memenuhi kriteria inklusi. Data yang diperoleh dari kuesioner di hitung presentase rata-rata kepuasan responden dan di kategorikan Tidak puas, Puas, dan Sangat Puas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan responden berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kategori sangat puas 91%, dimensi kepastian (*assurance*) dengan kategori sangat puas 93,6%, dimensi berwujud (*tangible*) dengan kategori sangat puas 96%, pada dimensi empati (*emphaty*) dengan kategori sangat puas 90%, dan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan kategori sangat puas 91%. Dari kelima dimensi didapatkan hasil persentase 92,2% dengan kategori sangat puas.

Kata Kunci : Apotek, Kepuasan pasien, pelayanan informasi obat bebas terbatas apotek.

ABSTRACT

PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH LIMITED OVER-THE-COUNTER DRUG SERVICES AT AJI WARAS PHARMACY, MADIUN CITY

Diyan Dwi Nuraini

Diploma III Pharmacy Program, STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun

Email : dyannurainy@gmail.com

Limited drug-free service refers to measures to satisfy customer needs and delivery accuracy balances customer expectations. If a limited free drug service is perceived or received in accordance with what is expected, then the quality of the limited free medicine service is considered satisfactory. The ideal quality of a limited free drug service can be understood as the limited free medicine service that is accepted according to consumer expectations based on the reliability, assurance, tangible, empathy and responsiveness dimensions. (responsiveness). The purpose of this study is to find out the level of satisfaction with the limited free drug service in the Aji Waras Pharmacy of the City of Madiun.

The results of the validity test are with a significance level of 0.05 so that if the calculated r is ≥ 0.361 then the questionnaire is declared valid and the research can continue. The results of the reliability test in this study obtained an alpha value of $0.727 > 0.6$ so that all questionnaire items were declared to have strong reliability. The research method that will be used is descriptive research with a cross sectional design at the Aji Waras Pharmacy, Madiun City. The sampling technique was carried out using non-probability sampling. The results of this study were 91 patient samples who met the inclusion criteria. The data obtained from the questionnaire calculated the average percentage of respondents' satisfaction and categorized them as Dissatisfied, Satisfied and Very Satisfied.

The results of the research show that respondent satisfaction is based on the reliability dimension with a very satisfied category of 91%, the assurance dimension with a very satisfied category of 93.6%, the tangible dimension with a very satisfied category of 96%, on the dimension of empathy (empathy).) with a very satisfied category of 90%, and the responsiveness dimension with a very satisfied category of 91%. From the five dimensions, a percentage result of 92.2% was obtained in the very satisfied category.

Keywords : Pharmacy, patient satisfaction,

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran, Allah SWT yang telah memberikan karunia yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Bebas Terbatas Di Apotek Aji Waras Kota Madiun”. Karya Tulis Ilmiah ini diajukan sebagai salah satu syarat sebagai tugas akhir untuk memperoleh gelar A.Md. Farm (Tenaga Teknik Kefarmasian) di Prodi Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini mendapat dukungan baik secara moral maupun materil dari berbagai pihak, untuk itu penulis sampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Zaenal Abidin, S.KM, M.Kes (Epid), selaku Ketua STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun yang telah memberikan kesempatan untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Ibu apt. Rina Nurmaulawati, M.Farm, selaku Ketua Program Studi D3 Farmasi dan selaku pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan dalam proses pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Dr. Retno Widiarini, S.KM., M.Kes selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingannya sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Laela Febriana, M.Farm selaku Ketua Dewan Penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Kepada kedua orang tua saya yang hebat yang telah mendidik, membesarkan, dan menyayangi penulis dengan sepenuh hati, serta senantiasa memberikan doa dukungan semangat kepada penulis.
6. Danang Nugroho suami yang senantiasa menemani, memberikan semangat, dukungan, bantuan dan mendoakan penulis dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, Karya tulis sederhana ini penulis persembahkan sebagai wujud terimakasih atas jerih payah sehingga penulis dapat berada di titik ini.

7. Apotek Aji Waras Kota Madiun yang telah membantu dalam proses penelitian ini sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. apt. Desah Dian W, S. Farm, apt. Debbie Erika Sari, S. Farm dan apt. Betty Kurnia K, S. Farm, Terimakasih telah memberikan dukungan, semangat, mendengarkan keluh kesah, memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis sejak tersusunya Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Diri sendiri, terimakasih sudah bertahan dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha, dan tidak menyerah dalam menikmati setiap proses yang terbilang tidak mudah ini, dan mampu menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Teman-teman D3 farmasi yang memberikan semangat dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
11. Dan semua pihak yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian yang tidak dapat sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan karya tulis ilmiah ini. Semoga Allah memberikan balasan yang berlipat ganda atas kebaikan yang telah diberikan. Akhirnya penulis berharap semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Madiun, 27 Juli 2024

Penulis,



Diyan Dwi Nuraini

NIM. 202105039

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
1. Tujuan Umum.....	4
2. Tujuan Khusus.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSAKA	
A. Kepuasan Pasien.....	6
1. Definisi Kepuasan	6
2. Kualitas Informasi Obat	7
3. Obat Bebas Terbatas.....	8
4. Pelayanan Prima	11
5. Pelayanan Informasi Obat	14
6. Sumber Informasi	15
B. Apotek	16
1. Definisi Apotek	16
2. Sejarah Singkat Apotek Aji Waras Kota Madiun	18
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL	
A. Kerangka Konseptual	19
BAB 4 METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	21
B. Populasi dan Sampel.....	21
1. Populasi	21
2. Sampel	21
C. Teknik Sampling	22
D. Kerangka Kerja Penelitian.....	23
E. Definisi Operasional.....	24
F. Variabel Penelitian	25
1. Uji Validitas	25
2. Uji Reliabilitas.....	27

	G. Instrumen Penelitian	28
	H. Lokasi dan Waktu penelitian	29
	1. Lokasi	29
	2. Waktu	29
	I. Prosedur Pengumpulan Data	29
	J. Teknik Analisis Data	30
BAB 5	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian.....	31
	1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
	2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
	3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	32
	4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	33
	5. Tingkat Kepuasan Responden	33
	B. Pembahasan	39
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	46
	B. Saran	47
	1. Bagi Apotek.....	47
	2. Bagi Peneliti	47
	DAFTAR PUSTAKA	48
	LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Definisi Operasional	24
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas	26
Tabel 4.3	Hasil Uji <i>Reliability</i>	28
Tabel 4.4	Interval Kepuasan	28
Tabel 4.5	Range Skala Kepuasan Responden.....	29
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Pekerjaan.....	32
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	33
Tabel 5.5	Rata-rata Tingkat Kepuasan Responden di Apotek Aji Waras Kota Madiun Terhadap Dimensi Kehandalan	34
Tabel 5.6	Rata-rata Tingkat Kepuasan Responden di Apotek Aji Waras Kota Madiun Terhadap Dimensi Kepastian.....	35
Tabel 5.7	Rata-rata Tingkat Kepuasan Responden di Apotek Aji Waras Kota Madiun Terhadap Dimensi Berwujud.....	36
Tabel 5.8	Rata-rata Tingkat Kepuasan Responden di Apotek Aji Waras Kota Madiun Terhadap Dimensi Empati	37
Tabel 5.9	Rata-rata Tingkat Kepuasan Responden di Apotek Aji Waras Kota Madiun Terhadap Dimensi Ketanggapan	38
Tabel 5.10	Rata-rata tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Obat Bebas Terbatas Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Obat Bebas Terbatas di Apotek Aji Waras Kota Madiun.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Konseptual	19
Gambar 4.1	Kerangka Kerja Penelitian.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Izin Pengambilan Data Awal	52
Lampiran 2.	Surat Keterangan Layak Etik.....	53
Lampiran 3.	Surat Izin Penelitian	54
Lampiran 4.	Surat Keterangan Selesai Penelitian	55
Lampiran 5.	Lembar Persetujuan Menjadi Responden	56
Lampiran 6.	Kuesioner Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Bebas Terbatas di Apotek Aji Waras Kota Madiun	57
Lampiran 7.	Tabulasi Data Responden	59
Lampiran 8.	Dokumentasi Lembar Kuesioner Responden	63
Lampiran 9.	Dokumentasi Penelitian.....	65