

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DI APOTEK
PANGKUR KABUPATEN NGAWI**



**OLEH :
GUSTI ADITYA ELISA PUTRI
NIM : 202105042**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN
2024**

KARYA TULIS ILMIAH

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DI APOTEK PANGKUR KABUPATEN NGAWI

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar
Ahli Madya Farmasi (A.Md.Farm)



OLEH :
GUSTI ADITYA ELISA PUTRI
NIM : 202105042

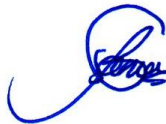
PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN
2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji
Karya Tulis Ilmiah pada tanggal 24 Juli 2024**

Oleh:

Menyetujui,
Pembimbing I



apt. Yanuar As'hari Cahyaningrum., M.Pharm
NIDN. 0703019703

Menyetujui,
Pembimbing II



dr. Hendri Harianto, M.Kes
NIDK.8823570018

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 : 24 Juli 2024

Dewan Penguji

Ketua : apt. Dra.Susilowati, M.Kes
NIDN. 8872100016


:

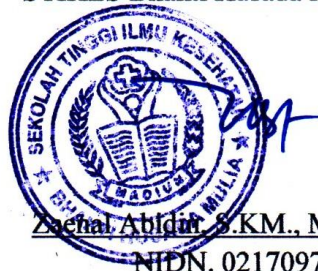
Penguji I : apt. Yanuar As'hari Cahyaningrum., M.Pharm
NIDN. 0703019703


:

Penguji II : dr. Hendri Harianto, M.Kes
NIDK.8823570018


:

Mengesahkan,
STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun



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

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gusti Aditya Elisa Putri

NIM : 202105042

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 sarjana ahli madya farmasi (A.Md.Farm.) di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan, baik yang sudah maupun belum dipublikasikan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Madiun, 24 Juli 2024



Gusti Aditya Elisa Putri

NIM : 202105042

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Gusti Aditya Elisa Putri

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat dan Tanggal Lahir : Ngawi, 12 September 2000

Agama : Islam

Alamat : Ds. Tungkulrejo RT.02 RW.02 Kec. Padas Kab.
Ngawi

Email : gustiadiityaelisaputri@gmail.com

Riwayat Pendidikan : 1) SDN Tungkulrejo 2006-2012
2) SMPN 1 Pangkur 2012-2015
3) SMK Kesehatan BIM Ngawi 2015-2018

ABSTRAK

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DI APOTEK PANGKUR KABUPATEN NGAWI

Gusti Aditya Elisa Putri

Program Studi Diploma III Farmasi, STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun

Email : gustiadityaelisaputri@gmail.com

Kepuasan pasien adalah salah satu cara untuk menilai pelayanan profesional berdasarkan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan menjadi bagian yang penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin meningkatkan kualitas pada pelayanan maka diperlukannya survey tingkat kepuasan kepada konsumen atau pasien. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan terutama pada pelayanan informasi obat di apotek pangkur dalam melayani pasien berdasarkan aspek dimensi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menunjang pelayanan agar meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan di apotek pangkur.

Penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan melakukan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuisioner dalam bentuk tertulis kepada responden, yang berisi pertanyaan – pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian. Dalam penelitian ini yang dijadikan sampel adalah pasien atau keluarga pasien yang membeli obat dengan menggunakan resep maupun tidak menggunakan resep dokter di Apotek Pangkur Ngawi.

Pada dimensi kehandalan (*reliability*) skor kepuasan 83,9% dengan kategori sangat puas, sedangkan harapan pada dimensi ini dengan kategori sangat penting skor 89,8%. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) skor kepuasan 84,6% dengan kategori sangat puas, sedangkan harapan pada dimensi ini dengan kategori sangat penting skor 85,3%. Dimensi jaminan (*assurance*) skor kepuasan 84,8% dengan kategori sangat puas, sedangkan harapan pada dimensi ini dengan kategori sangat penting skor 89,6%. Dimensi empati (*empathy*) skor kepuasan 85,8% dengan kategori sangat puas, sedangkan harapan pada dimensi ini dengan kategori sangat penting skor 87,2%. Dimensi berwujud (*Tangible*) skor kepuasan 83,8% dengan kategori sangat puas, sedangkan harapan pada dimensi ini dengan kategori sangat penting skor 82,9%.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Pasien, Dalam Pelayanan Informasi Obat (PIO), Di Apotek Pangkur Kabupaten Ngawi.

ABSTRACT

DESCRIPTIONS OF PATIENT SATISFACTION LEVEL TOWARDS DRUG INFORMATION SERVICES (PIO) AT PANGKUR PHARMACY, NGAWI REGENCY

Gusti Aditya Elisa Putri

Program Studi Diploma III Farmasi, STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun

Email : gustiadityaelisaputri@gmail.com

Patient satisfaction is one way to assess professional services based on the quality of health services. Satisfaction is an important part of health services because patient satisfaction cannot be separated from the quality of health services. If you want to improve the quality of service, a survey of the level of satisfaction of consumers or patients is needed. This study aims to improve the quality of service performance, especially in drug information services at Pangkur Pharmacy in serving patients based on dimensional aspects. This study is expected to provide benefits to support services in order to improve the quality and quality of service at Pangkur Pharmacy.

This study will use a quantitative descriptive research type with a cross-sectional approach. This study was conducted by distributing questionnaires in written form to respondents, which contained questions related to the study. In this study, the sample was patients or families of patients who bought drugs using prescriptions or not using doctor's prescriptions at Pangkur Pharmacy Ngawi.

In the reliability dimension, the satisfaction score was 83.9% with a very satisfied category, while the expectations in this dimension were in the very important category with a score of 89.8%. Responsiveness dimension has a satisfaction score of 84.6% with a very satisfied category, while expectations on this dimension have a very important category with a score of 85.3%. Assurance dimension has a satisfaction score of 84.8% with a very satisfied category, while expectations on this dimension have a very important category with a score of 89.6%. Empathy dimension has a satisfaction score of 85.8% with a very satisfied category, while expectations on this dimension have a very important category with a score of 87.2%. Tangible dimension has a satisfaction score of 83.8% with a very satisfied category, while expectations on this dimension have a very important category with a score of 82.9%.

Keywords: Patient Satisfaction Level, in Drug Information Services (PIO), at the Pangkur Pharmacy, Ngawi Regency

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat serta hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) Di Apotek Pangkur Kabupaten Ngawi” dengan lancar dan tepat waktu. Tujuan dari penyusunan karya tulis ilmiah ini sebagai persyaratan tugas akhir dalam memperoleh gelar A.Md.Farm (Teknis Tenaga Kefarmasian) di Program Studi Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.

Selesainya penyusunan penelitian ini tidak lepas dari bantuan, support, arahan dan bimbingan banyak pihak. Oleh sebab itu saya sampaikan terimakasih 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 Prodi D3 Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun yang telah memberikan kesempatan untuk menyusun karya tulis ilmiah ini.
3. Ibu apt. Dra.Susilowati, M.Kes, selaku Dewan Penguji yang telah bersedia menguji penulis dan memberi masukan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah.
4. Ibu apt. Yanuar As'hari Cahyaningrum. M.Pharm, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan sehingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dr. Hendri Harianto, M.Kes, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan sehingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan.
6. apt. Fita Dewi Yuniarti, M.Pharm.Sci , selaku Penanggung jawab Apotek Pangkur dan atasan saya di Apotek Pangkur yang telah memberi kesempatan saya untuk bekerja di Apotek Pangkur dan mengizinkan saya untuk kuliah hingga sampai saat ini saya di izinkan untuk penelitian di Apotek Pangkur.
7. Orang Tua Tercinta terutama Ibu yang telah memberikan material dan semangat untuk saya sehingga karya tulis ilmiah ini bisa terselesaikan.

8. Kakek dan Nenek tercinta yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk saya sehingga karya tulis ilmiah ini bisa terselesaikan
9. Suami saya Miftahul Huda yang selalu menemani dan memberikan semangat serta dukungan sehingga karya tulis ilmiah ini bisa terselesaikan.
10. Teman kerja saya yang rela setiap saya masuk kuliah jam kerjanya saya tukar dan memberikan dukungan kepada saya sehingga karya tulis ilmiah ini bisa terselesaikan.
11. Diah Ayu yang telah meminjami saya Laptop sehingga saya bisa menyelesaikan proposal karya tulis ilmiah ini.
12. Teman-teman saya Quenda yang telah meminjami saya Printer dan semua teman-teman D3 Farmasi Karyawan yang telah memberikan dukungan.

Semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang memanfaatkannya dengan baik.

Madiun, 24 Juli 2024
Penulis,



Gusti Aditya Elisa Putri
NIM : 202105042

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Apotek	5
1. Definisi Apotek	5
2. Sejarah Singkat Apotek Pangkur Kabupaten Ngawi.....	7
3. Pelayanan di Apotek Pangkur	8
B. Pelayanan	8
1. Definisi Pelayanan Kefarmasian	8
2. Pelayanan Informasi Obat (PIO)	9
3. Sumber Informasi	10
C. Kepuasan Pasien.....	11
1. Definisi Kepuasan	11

	2. Kualitas Informasi Obat	13
	D. Harapan Pasien.....	14
BAB III	KERANGKA KONSEPTUAL	17
	A. Kerangka Konseptual	17
BAB IV	METODE PENELITIAN.....	18
	A. Desain Penelitian.....	18
	B. Populasi dan Sampel	18
	C. Teknik Sampling	19
	D. Instrumen Penelitian.....	20
	E. Uji Validitas dan Reliabilitas	21
	1. Uji Validitas	21
	F. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
	G. Prosedur Pengumpulan Data	24
	H. Teknik Pengumpulan Data	25
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
	A. Hasil Penelitian	27
	1. Karakteristik Subjek Penelitian.....	27
	2. Pengujian Instrumen Penelitian.....	27
	B. Uji Validitas Kuesioner.....	28
	C. Uji Reliabilitas Kuesioner	29
	D. Gambaran Kepuasan dan Harapan Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Pangkur Kabupaten Ngawi	30
	1. Presentase dan Rata-Rata Kepuasan Responden Berdasarkan 5 Dimensi	30
	2. Presentase dan Rata-Rata Harapan Responden Berdasarkan 5 Dimensi	34
	E. Pembahasan.....	37
	F. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Apotek Pangkur Kabupaten Ngawi.....	38
	G. Harapan Pasien Terhadap Pelayanan di Apotek Pangkur Kabupaten Ngawi.....	42

BAB VI	PENUTUP	46
	A. Kesimpulan	46
	B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA		48

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1	Penilaian Skala <i>Likert</i> Kepuasan	22
Tabel 4. 2	Penilaian Skala <i>Likert</i> Harapan	22
Tabel 4. 3	Range Skala Kepuasan Responden	23
Tabel 4. 4	Range Skala Harapan Responden.....	24
Tabel 5. 1	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Responden	28
Tabel 5. 2	Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan Responden	28
Tabel 5. 3	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Responden	29
Tabel 5. 4	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan Responden.....	30
Tabel 5. 5	Range Nilai Skala Presentase Kepuasan Pasien	31
Tabel 5. 6	Presentase Kepuasan Responden Berdasarkan 5 (Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Berwujud)	31
Tabel 5. 7	Range Skala Presentase Harapan Pasien	34
Tabel 5. 8	Presentase Harapan Responden Berdasarkan 5 Dimensi (Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Berwujud).....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 5. 1	Diagram Kepuasan Responden Berdasarkan 5 Dimensi.....	32
Gambar 5. 2	Diagram Harapan Responden Berdasarkan 5 Dimensi.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Izin Penelitian	50
Lampiran 2.	Surat Keterangan Selesai Penelitian	51
Lampiran 3.	Kode Layak Etik	52
Lampiran 4.	Lembar Informasi untuk Responden.....	53
Lampiran 5.	Kuesioner	55
Lampiran 6.	Hasil Tabulasi Kuesioner Kepuasan Responden.....	59
Lampiran 7.	Hasil Tabulasi Kuesioner Harapan Responden.....	62
Lampiran 8.	Hasil SPSS Kuesioner Kepuasan Responden	65
Lampiran 9.	Hasil SPSS Uji Kuesioner Harapan Responden	67
Lampiran 10.	Hasil Tabulasi Kuesioner Kepuasan 20 Responden.....	69
Lampiran 11.	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Responden.....	70
Lampiran 12.	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Responden	71
Lampiran 13.	Hasil Tabulasi Kuesioner Harapan 20 Responden.....	72
Lampiran 14.	Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan Responden	73
Lampiran 15.	Hasil Uji Reliabilitas Harapan Responden.....	74
Lampiran 16.	Dokumentasi Responden.....	75