

KARYA TULIS ILMIAH

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK SEKAR SARI KOTA MADIUN**



**Oleh :
DELLA PUTRI SAGITA
NIM 202105036**

**PRODI STUDI DIIR FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA
MADIUN
2024**

KARYA TULIS ILMIAH

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SEKAR SARI KOTA MADIUN

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



Oleh :
DELLA PUTRI SAGITA
NIM 202105036

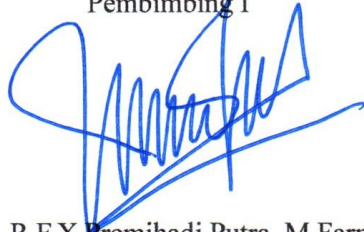
PRODI STUDI DIII FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA
MADIUN
2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji
Karya Tulis Ilmiah pada tanggal 2 Agustus 2024**

Oleh:

Menyetujui,
Pembimbing I



apt. R.F.X Premihadi Putra, M.Farm
NIDN. 0713109101

Menyetujui,
Pembimbing II



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

Mengetahui,
Ketua Program Studi D3 Farmasi



apt. Rina Nurmaulawati, M.Farm
NIDN. 0707027904

LEMBAR PENGESAHAN

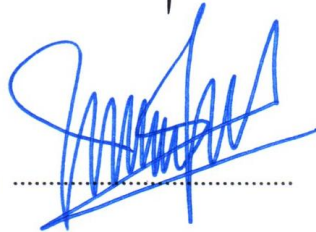
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Karya Tulis Ilmiah
sebagai syarat memperoleh gelar A.Md.Farm
Pada tanggal : 02 Agustus 2024

Dewan Penguji

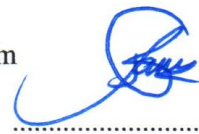
Ketua : Laela Febriana, S.Farm., M.Farm
NIDN. 0710039405

: 

Penguji I : apt. R.F.X Premihadi Putra., M.Farm
NIDN. 0713109101

: 

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

: 

Mengesahkan,
STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun



Zachary A. Rahman, S.KM., M.Kes (Epid)
NIDN. 0217097601

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Della Putri Sagita

NIM : 202105036

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 farmasi (A.Md.Farm) 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, 02 Agustus 2024



Della Putri Sagita
NIM. 202105036

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Della Putri Sagita
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat dan Tanggal Lahir : Madiun, 22 November 2002
Agama : Islam
Alamat : Dsn. Gedangan Ds. Bagi RT.15/RW.03 Kabupaten
Madiun
Email : dellaputrisagita15@gmail.com
Riwayat Pendidikan : 1. 2006-2014 SDN Bagi 03
2. 2014-2017 SMP Negeri 1 Nglames
3. 2017-2020 SMK Kesehatan Aditapa Madiun
4. 2021-Sekarang STIKES Bhakti Husada Mulia
Madiun

ABSTRAK

EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SEKAR SARI KOTA MADIUN

Della Putri Sagita

Program Studi Diploma III Farmasi, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun

Email : sagitaputridella22@gmail.com

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Masalah pada penelitian ini Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan karyawan atau TTK apotek dalam melayani di Apotek Sekar Sari, Kota Madiun. Kepuasan pasien pada pelayanan di apotek dapat diukur berdasarkan 5 dimensi yaitu dimensi *tangible* (bukti fisik) meliputi sarana fisik, kebersihan apotek, dimensi *responsiveness* (ketanggapan) yaitu keramahan petugas apotek saat memberikan pelayanan kepada pasien, dimensi *assurance* (jaminan) yaitu kelengkapan atau ketersediaan obat yang ada di apotek, dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu kecepatan saat melayani pasien, dan dimensi *empathy* (empati) yaitu perhatian petugas untuk memahami kebutuhan pasien. Tujuan dari penelitian ini Untuk mengetahui kualitas pelayanan farmasi di Apotek Sekar Sari Kota Madiun dan dapat mengetahui kualitas pelayanan KIE dalam menjelaskan kepada pasien.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan dilaksanakan pada bulan Maret – Juni 2024. Kepuasan pasien diukur dengan menggunakan kuisioner. Pada penelitian ini sampel yang digunakan 100 responden yang masuk dalam kriteria inklusi. Data yang diperoleh dari kuisioner lalu dihitung dengan presentase rata-rata kepuasan dan kategorinya.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di apotek sekar sari kota madiun berdasarkan dimensi *tangible* 80% dengan kategori sangat puas. *Responsiveness* 77% dengan kategori puas. *Assurance* 75% dengan kategori puas. *Reability* 74% dengan kategori puas. *Empathy* dengan hasil 80% masuk dalam kategori sangat puas. Berdasarkan dari kajian data dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa pasien yang berkunjung ke Apotek Sekar Sari Kota madiun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Apotek Sekar Sari, Pelayanan

ABSTRACT

EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACY SERVICES AT THE SEKAR SARI PHARMACY, MADIUN CITY

Della Putri Sagita

Diploma III Pharmacy Study Program, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun

Email : sagitaputridella22@gmail.com

A pharmacy is a pharmaceutical service facility where pharmaceutical practice is carried out by pharmacists. Patient satisfaction is a person's feeling of happiness or disappointment that arises after comparing the expected performance (results). The problem in this research is what is the level of patient satisfaction with the pharmaceutical services provided by pharmacy employees or TTK in serving at the Sekar Sari Pharmacy, Madiun City. Patient satisfaction with services at a pharmacy can be measured based on 5 dimensions, namely the tangible dimension (physical evidence) including physical facilities, cleanliness of the pharmacy, the responsiveness dimension, namely the friendliness of pharmacy staff when providing services to patients, the assurance dimension, namely the completeness or availability of medicines. in pharmacies, the reliability dimension, namely speed when serving patients, and the empathy dimension, namely the staff's attention to understanding the patient's needs. The aim of this research is to determine the quality of pharmaceutical services at the Sekar Sari Pharmacy, Madiun City and to determine the quality of IEC services in explaining to patients.

This type of research uses quantitative descriptive research and will be carried out in March - June 2024. Patient satisfaction is measured using a questionnaire. In this study, the sample used was 100 respondents who met the inclusion criteria. The data obtained from the questionnaire is then calculated by the average percentage of satisfaction and its category.

Based on the results of this research, it shows that the level of patient satisfaction at the Sekar Sari Pharmacy in Madiun City based on the tangible dimension is 80% in the very satisfied category. Responsiveness 77% in the satisfied category. Assurance 75% with satisfaction category. Reliability 74% in the satisfied category. Empathy with a result of 80% is in the very satisfied category. Based on the data study and discussion, it can be concluded that patients who visit the Sekar Sari Pharmacy, Madiun City are satisfied with the services provided.

Keywords : Satisfaction Level, Sekar Sari Pharmacy, Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia serta hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang berjudul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sekar Sari Kota Madiun” dengan lancar dan tepat waktu. Tujuan dari penyusunan ini sebagai persyaratan tugas akhir dalam untuk memperoleh gelar A.Md.Farm program Studi D3 Farmasi Di STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN.

Selesainya Tugas Karya Ilmiah ini tidak lupa dari bantuan support, arahan dan bimbingan banyak pihak. Oleh sebab itu saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Zaenal Abidin, S.KM.,M.KES (Epid), selaku ketua STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun yang telah memberikan kesempatan menyusun Karya Tulis Ilmiah.
2. Ibu apt. Rina Nurmaulawati., M. Farm sebagai ketua Prodi D3 Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun yang sudah membantu memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian.
3. Bapak apt. Raden Franciscus Xaverius Premihadi Putra., M.Farm selaku dosen pembimbing I yang sudah meluangkan waktu dan memberikan arahan, bimbingan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan tepat waktu.
4. Ibu apt. Yanuar As’hari Cahyaningrum., M.Pharm. selaku dosen pembimbing II yang sudah meluangkan waktu dan memberikan arahan bimbingan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan tepat waktu.
5. Ibu Laela Febriana, S.Farm., M.Farm selaku Ketua Dewan Penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan Karya Ilmiah.
6. Apotek Sekar Sari Kota Madiun Yang telah mengizinkan saya untuk melakukan pengambilan data, penelitian dan membantu saat melakukan penelitian ini untuk Tugas Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Kedua Orang tua dan saudara terutama untuk ibu yang sudah memberikan semangat dan ayah yang selalu memberikan masukan dan dukungan membuat Karya Tulis Ilmiah ini cepat terselesaikan.

8. Kakak yang telah memberikan dukungan dan memberikan semangat yang membuat Karya Tulis Ilmiah ini cepat terselesaikan.
9. Suami Lanjar Dwi dan Anak saya Keivan Barra yang sudah menemani dan memberikan dukungan selama proses penulisan Karya Tulis Ilmiah ini sehingga dapat selesai tepat waktu.
10. Sahabat Dewi kusumaningjati, Dina Umi, Hilda M yang selalu memberikan arahan dan dorongan, masukan dan menemani dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini, sehingga dapat selesai dengan tepat waktu, serta semua teman-teman D3 Farmasi satu angkatan yang telah memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak luput dari kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh 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 dan semoga bisa bermanfaat dan menjadi patokan untuk semua pihak yang memanfaatkan ini dengan sebaik-baiknya.

Madiun, 02 Agustus 2024

Penulis,



Della Putri Sagita

NIM. 202105036

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB I 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 II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Apotek	7
1. Pengertian Apotek	7
2. Apotek Sekar Sari.....	9
3. Tugas dan Fungsi Apotek.....	9
4. Tujuan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	10
5. Evaluasi Standar Mutu Pelayanan di Apotek	10
B. Obat Dengan Resep	11
1. Obat Keras dan Psikotropika	11
2. Obat Narkotika	12
3. Obat Tanpa Resep	12
4. Obat Wajib Apotek.....	15
5. Sarana dan Prasarana Apotek	15
C. Pelayanan Kefarmasian	17
1. Pengertian Pelayanan	17
D. Kepuasan	19
1. Pengertian Kepuasan	19
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	20
3. Indikator Kepuasan Pelanggan	21
4. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	23
5. Dimensi Kepuasan Pelanggan	24

BAB III	KERANGKA KONSEPTUAL	
	A. Kerangka Konseptual	27
BAB IV	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis Penelitian	28
	B. Tempat dan Waktu Penelitian	28
	1. Tempat Penelitian.....	28
	2. Waktu Penelitian	28
	C. Populasi dan Sampel.....	28
	1. Populasi	28
	2. Sampel	29
	3. Cara Menghitung Sampel.....	30
	D. Teknik Sampling	30
	E. Instrumen Penelitian.....	31
	F. Kerangka Kerja.....	32
	G. Data Operasional dan Variabel.....	32
	1. Data Operasional	32
	2. Variabel	34
	H. Pengumpulan Data.....	35
	1. Uji Validitas	35
	2. Uji Reliabilitas.....	36
	I. Pengolahan Data dan Analisis Data	37
	1. Pengolahan Data.....	37
	2. Analisis Data	38
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian dan Pembahasan Penelitian.....	39
	1. Karakteristik Responden	39
	2. Tabel Kepuasan Pasien.....	43
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	57
	B. Saran	58
	DAFTAR PUSTAKA	59
	LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Definisi Operasional.....	33
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas	35
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.4	Range Skala Tingkat Kepuasan.....	38
Tabel 5.1	Data Jenis Kelamin Pasien Apotek Sekar Sari.....	39
Tabel 5.2	Data Umur Pasien Apotek Sekar Sari	41
Tabel 5.3	Data Pendidikan Terakhir Pasien Apotek Sekar Sari.....	42
Tabel 5.4	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Bukti Fisik.....	43
Tabel 5.5	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Ketanggapan.....	45
Tabel 5.6	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Dimensi Keandalan	47
Tabel 5.7	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Menurut Jaminan.....	49
Tabel 5.8	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Empati	51
Tabel 5.9	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Sekar Sari	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Gambar Depan Apotek Sekar Sari	9
Gambar 2.2	Logo Obat Keras.....	11
Gambar 2.3	Logo Obat Narkotika	12
Gambar 2.4	Logo Obat Bebas	13
Gambar 2.5	Logo Obat Bebas Terbatas	14
Gambar 2.6	Tanda Peringatan Nomor 1-6 Untuk Obat Bebas Terbatas	14
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual	27
Gambar 4.1	Kerangka Kerja	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Izin Pengambilan Data Awal	63
Lampiran 2.	Surat Keterangan Layak Etik.....	64
Lampiran 3.	Surat Izin Penelitian	65
Lampiran 4.	Surat Keterangan Selesai Penelitian	66
Lampiran 5.	Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	67
Lampiran 6.	Kuisisioner Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian dan Informasi Obat di Apotek Sekar Sari Kota Madiun.....	68
Lampiran 7.	Hasil Perhitungan	71
Lampiran 8.	Tabulasi Data Kuisisioner	73
Lampiran 9.	Uji Validitas Kuisisioner	76
Lampiran 10.	Dokumentasi Penelitian.....	81

DAFTAR SINGKATAN

KEMENKES : Kementerian Kesehatan
PERMENKES: Peraturan Menteri Kesehatan
RISKEDES : Riset Kesehatan Dasar
SERVQUAL : *Service Quality*
WHO : *World Health Organization*