

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RISMA DEWI JIWAN**



**Oleh:
HILDA MACHLUKHOTIN
NIM : 202105043**

**PROGRAM STUDI D3 FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA
MADIUN
2024**

KARYA TULIS ILMIAH

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RISMA DEWI JIWAN

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



Oleh:
HILDA MACHLUKHOTIN
NIM : 202105043

PROGRAM STUDI D3 FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA
MADIUN
2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji
Karya Tulis Ilmiah pada tanggal 02 Agustus 2024**

Oleh:

Menyetujui,
Pembimbing I



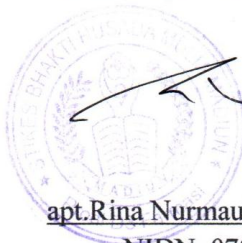
apt. Yanuar As'hari Cahyaningrum., M.Pharm
NIDN. 0703019703

Menyetujui,
Pembimbing II



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

Mengetahui,
Ketua Program Studi D3 Farmasi

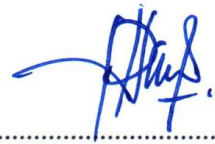
apt. Rina Nurmaulawati, M. Farm
NIDN. 0707027904

LEMBAR PENGESAHAN

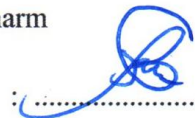
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Karya Tulis Ilmiah
sebagai syarat memperoleh gelar A.Md.Farm
Pada tanggal : 02 Agustus 2024

Dewan Penguji

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

: 

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

: 

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

: 

Mengesahkan,
STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun



Zaenul Arifin, S.KM., M.Kes (Epid)
NIDN. 0217097601

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hilda Machlukhotin

NIM : 202105043

Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di
Apotek Risma Dewi Jiwan

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

Madiun, 02 Agustus 2024



Hilda Machlukhotin

NIM. 202105043

ABSTRAK

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RISMA DEWI

Hilda Machlukhotin

Program Studi Diploma III Farmasi, STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun

Email : machlukhotinhilda@gmail.com

Mutu pelayanan pada bidang kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang menimbulkan kepuasan pada pasien. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan karena dapat mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Risma Dewi. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terdapat lima dimensi, meliputi daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Apotek Risma Dewi. Populasi yang digunakan adalah semua pasien yang membeli obat di Apotek Risma Dewi pada bulan September-November 2023. Sampel yang digunakan adalah semua pasien yang berkunjung di Apotek Risma Dewi Jiwan yang memenuhi kriteria inklusi. Penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuisioner kepada responden yang membeli obat di apotek sebanyak 100 responden. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2024, hasil jawaban dari kuisioner responden kemudian akan dianalisis dan diolah untuk mengetahui presentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dilihat dari lima dimensi yaitu kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan yakni puas dengan presentasi 71%, dimensi kehandalan puas dengan presentasi 69%, dimensi jaminan yakni sangat puas dengan presentasi 76%, dimensi empati yakni sangat puas dengan presentasi 76%, dan dimensi bukti fisik yakni sangat puas dengan presentasi 78%.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian

ABSTRACT

OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH PHARMACEUTICAL SERVICE AT RISMA DEWI JIWAN PHARMACY

Hilda Machlukhotin

Program Studi Diploma III Farmasi, STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun

Email : machlukhotinhilda@gmail.com

Quality of service in the health sector is a health service that creates satisfaction in patients. Satisfaction is an important part of health services because it can measure the quality of health services. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Risma Dewi Pharmacy. To determine the level of patient satisfaction, there are five dimensions, including responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangible evidence.

This research uses descriptive quantitative research. The object used in this research is Risma Dewi Pharmacy. The population used was all patients who bought medicine at Risma Dewi Pharmacy in September-November 2023. The sample used was all patients visiting Risma Dewi Jiwan Pharmacy who met the inclusion criteria. This research was conducted by giving questionnaires to respondents who bought medicine at the pharmacy as many as 100 respondents. This research was conducted in June 2024, the results of the answers from the respondent's questionnaire will then be analyzed and processed to determine the percentage level of patient satisfaction with pharmaceutical services

The results of the study indicate that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services is seen from the dimensions, namely patient satisfaction based on the dimension of responsiveness, which is satisfied with a presentation of 71%, the reliability dimension is satisfied with a presentation of 69%, the guarantee dimension is very satisfied with a presentation of 76%, the empathy dimension is very satisfied with a presentation of 76%, and the physical evidence dimension is very satisfied with a presentation of 78%.

Keywords: Patient Satisfaction Level, Pharmaceutical Services.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah swt. Bahwa berkat ridha-Nya semata maka Hasil Karya Tulis Ilmiah berjudul “**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Risma Dewi Jiwan**” ini dapat penulis selesaikan dengan sebaik-baiknya.

Proposal 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.
4. Ibu apt. Yanuar As’hari Cahyaningrum, M. Pharm selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, ide, saran, motivasi serta mencurahkan waktu dan perhatian demi terselesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ibu Laela Febriana, S. Farm., M. Farm selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, ide, saran, motivasi serta mencurahkan waktu dan perhatian demi terselesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Ibu apt. Ika Sutra Perwirahayu Aji Saputri, M. Farm selaku ketua dewan penguji.

7. Tak lupa kepada kedua orang tua tersayang Bapak Amron Zam Zami, Ibu Jamiati serta kakak saya tercinta Fiky Rochmad Subchan yang selalu mendukung serta senantiasa memberikan semangat dan doa selama penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Tak lupa juga untuk sahabat tercinta Mashitoh dan Febrianti Servinasari yang senantiasa memberika dukungan, doa dan semangat yang luar biasa untuk keberhasilan 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, 02 Agustus 2024

Penulis



Hilda Machlukhotin

NIM. 202105043

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
1. Tujuan Umum.....	5
2. Tujuan Khusus.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
1. Bagi Peneliti	6
2. Bagi Apotek.....	6
3. Bagi institusi.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Definisi Apotek	7
1. Tujuan Apotek	7
2. Fungsi Dan Tugas Apotek	8
3. Jenis-Jenis Apotek	8
B. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek	9
C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	10
D. Kepuasan	11
1. Pengertian Kepuasan	11
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	12
E. Lima Dimensi Kualitas Pelayanan	13
F. Apotek Risma Dewi	15

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL

A. Kerangka Konseptual	16
------------------------------	----

BAB IV METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	17
B. Tempat dan Waktu Penelitian	17
1. Tempat Penelitian	17
2. Waktu Penelitian	17
C. Populasi Dan Sampel	17
1. Populasi Penelitian	17
2. Sampel Penelitian	18
D. Variabel Penelitian Dan Definisi Oprasional	19
1. Variabel Penelitian	19
2. Definisi Operasional	19
E. Instrumen Penelitian	21
F. Pengumpulan Data	21
1. Validitas	21
2. Reliabilitas	23
G. Pengolahan Data Dan Analisis Data	24
1. Pengolahan Data	24
2. Analisis Data	25

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil	27
1. Gambaran Umum Penelitian	27
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	27
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	28
5. Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian	29
B. Pembahasan	38

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	46
B. Saran	46

DAFTAR PUSTAKA	48
----------------------	----

LAMPIRAN	52
----------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Definisi Operasional	20
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	23
Tabel 4.3 Hasil uji Reliabilitas	23
Tabel 4.4 Tabel Nilai Skala <i>Likert</i>	24
Tabel 4.5 Range Skala Tingkat Kepuasan Responden	26
Tabel 5.1 Karakteristik Berdasarkan Rentang Usia	27
Tabel 5.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 5.3 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	29
Tabel 5.4 Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>). 30	
Tabel 5.5 Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Keandalan (<i>Reliability</i>).....	31
Tabel 5.6 Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Jaminan (<i>Aasurance</i>)	33
Tabel 5.7 Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Empati (<i>Empathy</i>).....	34
Tabel 5.8 Kepuasan pelayanan Kefarmasian Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	36
Tabel 5.9 Hsil Perolehan Nilai Pada Tiap Dimensi Pelayanan Kefarmasian ...	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Apotek Risma Dewi	15
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Keterangan Layak Etik.....	52
Lampiran 2.	Surat Izin Penelitian	53
Lampiran 3.	Surat Keterangan Selesai Penelitian	54
Lampiran 4.	Kuesioner Kepuasan Pasien Apotek Risma Dewi Jiwan.....	55
Lampiran 5.	Hasil Uji Validitas Kuisisioner.....	57
Lampiran 6.	Tabulasi Data Responden	61
Lampiran 7.	Dokumentasi Penelitian.....	64

DAFTAR SINGKATAN

Depkes	: Depertemen Kesehatan
Kemenkes	: Kementrian Kesehatan
PP	: Peraturan Pemerintah
WHO	: <i>World Health Organization</i>
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
Permenkes RI	: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia