

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK PALEMBANG MAGETAN



Diajukan Oleh :

Meydita Clara Gladistyana

B04210015

FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI D-III FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA

2022

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK PALEMBANG MAGETAN**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai

Derajat Ahli Madya Farmasi

Program Studi D-III Farmasi pada Fakultas Farmasi

Universitas Setia Budi

Diajukan Oleh :

Meydita Clara Gladistyana

B04210015

**FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI D-III FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA**

2022

PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

Berjudul:

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK PALEMBANG MAGETAN**

Oleh :

MEYDITA CLARA GLADISTYANA

NIM B04210015

Telah di setujui oleh Pembimbing

Tanggal : 30 Juni 2021

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Apt.Dwi Ningsih S.Si.,M.Farm

PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

Berjudul :

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK PALEMBANG MAGETAN

Oleh :

Meydita Clara Gladistyana
B04210015

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Karya Tulis Ilmiah
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada Tanggal:

Mengetahui
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi

Pembimbing,



Apt. Dwi Ningsih S.Si., M.Farm




Dekan,



Prof. Dr. RA. Octari, SU., MM., M.Sc., Apt*

Penguji :

1. Dr. apt. Gunawan Pamuji Widodo, M.Si
2. apt. Siti Aisyah, S.Farm, M.Si
3. Apt. Dwi Ningsih, S.Si., M.Farm

1. 
2. 
3. 

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meydita Clara Gladistyana

NIM : B04210015

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar ahli madya disuatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya kecuali yang secara tertulis di acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar benarnya.

Magetan,



Meydita Clara Gladistyana
B04210015

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat dan rahmad Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “ Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Palembang Magetan” dengan lancar dan tepat waktu.

Tujuan Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma III di Universitas Setia Budi.

Dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari bantuan,support,arahan dan bimbingan banyak pihak

Oleh sebab itu saya ucapkan Terima Kasih Kepada:

1. Ibu Prof.Dr.RA.Oetari,SU.,MM.,M.Sc.,Apt selaku Dekan Universitas Setia Budi yang telah memberikan kesempatan untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Bpk Dr.Gunawan Pamudji,M.Si.,Apt selaku ketua Prodi D3 Farmasi.
3. Ibu Dwi Ningsih ,S.Si.,M.Farm,Apt selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan.
4. Dewan Penguji.
5. Bpk dr Wisnu Herlambang selaku pemilik Apotek Palembang Magetan yang telah mengijinkan untuk melakukan penelitian.
6. Rekan rekan Apotek Palembang yang selalu membantu serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
7. Suami,kedua orang tua serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan sehingga karya tulis ilmiah ini dapat terselaikan

Saya menyadari bahwa ada banyak kekurangan dalam karya tulis ilmiah ini,oleh karena itu kritik dan saran dari seluruh pihak sangat saya harapkan demi kesempurnaan karya tulis ini

Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.

Magetan, 30 Juni 2022

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Apotek.....	4
1. Pengertian Apotek.....	4
2. Tugas dan Fungsi Apotek	4
B. Pelayanan Kefarmasian.....	5
1. Pengertian Pelayanan Kefarmasian	5
2. Tenaga kefarmasian	5
3. Standart Pelayanan Kefarmasian	5
C. Kepuasan Pasien	7
1. Definisi Kepuasan.....	7
2. Dimensi Kepuasan	8
3. Metode Pengukuran Kepuasan	8
4. Manfaat Kepuasan	9
5. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan	10
D. Landasan Teori.....	11

E. Kerangka Konsep.....	16
F. Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Populasi dan Sampel.....	17
1. Populasi.....	17
2. Sampel	17
3. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	18
B. Variabel Penelitian.....	18
1. Variabel Bebas.....	18
2. Variabel Terikat	18
3. Definisi Operasional Variabel	19
C. Jalannya Penelitian	19
D. Analisa Hasil.....	20
1. Cara Analisa Data	20
2. Analisa Data.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
A. Karakteristik Responden.....	22
B. Kepuasan Pasien	24
1. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Daya Tanggap	24
2. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Keandalan.....	25
3. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jaminan	26
4. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Kepedulian	27
5. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Bukti Fisik.....	28
6. Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan	29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	30
A, Kesimpulan	30
B. Saran	30
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN	32

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Penelitian terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian	11
Tabel 2.	Penilaian Skala Likert.....	20
Tabel 3.	Distribusi Frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur	22
Tabel 4.	Distribusi Frekuensi karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin	22
Tabel 5.	Distribusi Frekuensi karakteristik responden berdasarkan pendidikan	23
Tabel 6.	Distribusi Frekuensi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	23
Tabel 7.	Interpretasi tingkat kepuasan pasien terhadap daya tanggap (responsiveness).....	24
Tabel 8.	Interpretasi tingkat kepuasan pasien terhadap kehandalan (reliability)	25
Tabel 9.	Interpretasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Jaminan (Assurance).....	26
Tabel 10.	Interpretasi tingkat kepuasan pasien terhadap kepedulian (empathy).....	27
Tabel 11.	Interpretasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	28
Tabel 12.	Intepretasi Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

1.Kuesioner	32
2.Surat Ijin Penelitian	36
3.Surat Persetujuan Responden	38
4.Master Tabel.....	39
5.Lembar Bimbingan KTI	43
6.Foto Pengisian Kuesioner	45
7.Foto Apotek	46

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-undang nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan, Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu kesehatan. Dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat, maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan salah satu contoh tempat pelayanan kesehatan yang banyak ditemui adalah apotek.

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Pelayanan kefarmasian di katakan bermutu apabila pelayanan tersebut sesuai dengan standart yang ada, Menurut Depkes RI(2016) standart pelayanan diapotek merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan apotek yang berorientasi kepada pelayanan pasien ,penyediaan sediaan farmasi,alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat,salah satu tujuan adanya standart pelayanan tersebut adalah adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan di apotek dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien.

Penting menilai kepuasan kosumen terhadap pelayanan kefarmasian apotek untuk mempelajari respon konsumen terhadap mutu pelayanan yang akan diterima konsumen, untuk mengetahui kebutuhan serta harapan konsumen terhadap pelayanan, meningkatkan mutu pelayanan, merangkai susunan kerja untuk menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa mendatang bagi pelayanan kefarmasian (Kotler *et al.*, 2002). Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengkoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk.

Kepuasan pasien merupakan aspek kunci perawatan kesehatan dan telah ditunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dan kepuasan pasien (WHO, 2017). Penelitian terhadap kepuasan pasien menjadi penting dan dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Sehingga kemauan dan keinginan pasien dapat di ketahui untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Apotek Palembang merupakan apotek yang beralamat di jl dr.Sutomo 2a Magetan Jawa Timur yang memberikan pelayanan kesehatan pada pasien umum dan pasien BPJS. Dari data rekapan resep di ketahui bahwa perharinya apotek palembang dapat melayani antara 50-60 pasien perharinya dan perbulannya kurang lebih 1000 pasien dengan demikian resep yang banyak hanya di layani 4 TTK 1 apoteker setiap harinya. Berdasarkan hal tersebut, untuk menjaga mutu pelayanan kepada pasien, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Palembang Magetan.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Berapa besar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Palembang Magetan dilihat dari dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Empathy*) dan Bukti Fisik (*Tangible*)?
2. Berapa besar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Palembang Magetan secara keseluruhan dengan menggabungkan seluruh dimensi?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum
Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Palembang Magetan.
2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Palembang yang dilihat dari ketanggapan (*responsiveness*)
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Palembang yang dilihat dari kehandalan (*reliability*)
3. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien dilihat dari jaminan (*assurance*)
4. Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Palembang yang dilihat dari empati (*emphaty*)
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Palembang yang dilihat dari bukti fisik (*tangibles*)

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Responden
Untuk menambah wawasan dan pengetahuan terkait pelayanan.
2. Bagi Apotek Palembang
Sebagai bahan masukan bagi Apotek Palembang untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Palembang
3. Bagi Institusi Pendidikan
Untuk menambah bahan informasi atau data-data bagi mahasiswa/i dalam pengembangan program penelitian selanjutnya
4. Bagi Peneliti Selanjutnya
Dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian terkait untuk melakukan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian.