

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN OBAT DI APOTEK BERKAH SANTOSA
KECAMATAN WONOSARI KABUPATEN KLATEN**



Oleh:

**Riska Yulitasari
21154577A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2023**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN OBAT DI APOTEK BERKAH SANTOSA
KECAMATAN WONOSARI KABUPATEN KLATEN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
derajat Sarjana Farmasi (S.Farm.)
Program Studi S1 Farmasi pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi*

Oleh :

**Riska Yulitasari
21154577A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2023**

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul :

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN OBAT DI APOTEK BERKAH SANTOSA
KECAMATAN WONOSARI KABUPATEN KLATEN**

Oleh :

**Riska Yulitasari
21154577A**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : 27 Januari 2023

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,



Prof. Dr. apt. R.A. Oetari, S.U., M.M., M.Sc

Pembimbing Utama

Dr. apt. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si., M.Sc

Pembimbing Pendamping

Lukito Mindi Cahyo, S.K.G., M.P.H

Penguji:

1. Dr. apt. Ika Purwidyaningrum, S.Farm., M.Sc
2. apt. Santi Dwi Astuti, M.Sc
3. apt. Nur Anggreini Dwi Sasangka, S.Farm., M.Sc
4. Dr. apt. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si., M.Sc

1.

2.

3.

4.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi ini terdapat jiplakan dari penelitian/karya ilmiah/skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, 19 Januari 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized letters and a large loop on the left side.

Riska Yulitasari

MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN



“Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang”

وَمَنْ جَاهَدَ فَإِنَّمَا يُجَاهِدُ لِنَفْسِهِ إِنَّ اللَّهَ لَغَنِيٌّ عَنِ
الْعَالَمِينَ

“Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri. Sungguh, Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”

Halaman ini kupersembahkan sebagai salah satu wujud syukur kepada Allah SWT sebagai Sang Pencipta yang telah berkehendak dan memberikan ridho serta rahmat-Nya sehingga aku dapat menyelesaikan amanah tugas ini dengan baik.

Untuk yang tercinta kedua orang tuaku, Sutasno dan Padmiyati serta kakakku tercinta Umi Fatmawati yang selalu memberikan do’a dan dukungan sepanjang hidupku hingga sampai detik ini tanpa putus dan tanpa keraguan. Teruntuk pula saudara dan keluargaku yang selalu memberikan spirit positif untuk diriku agar tidak mudah menyerah.

Halaman ini kupersembahkan pula untuk segenap dosen Universitas Setia Budi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat untukku, untuk sahabat-sahabatku dan juga seluruh temanku angkatan 2015.

حَسْبُنَا اللَّهُ وَنِعْمَ الْوَكِيلُ

“Cukuplah Allah sebagai Penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik Pelindung (wakil)”

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Tetesan air mata bahagia dan bangga tercurah bagi penyelesaian skripsi yang berjudul **“EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT DI APOTEK BERKAH SANTOSA KECAMATAN WONOSARI KABUPATEN KLATEN”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan dan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan bagi mahasiswa Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

Penulis menyadari bahwa sangatlah sulit menyelesaikan skripsi ini tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, tidak lupa penulis mengucapkan rasa terima kasih atas bantuannya, kepada yang terhormat:

1. Dr. Ir. Djoni Taringan, MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. R.A Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt, selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Dr. apt. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si, M.Sc selaku pembimbing utama yang telah berkenan membimbing dan telah memberikan petunjuk dan pemecahan masalah dalam skripsi saya hingga selesai penyusunan skripsi.
4. Lukito Minda Cahyo, S.K.G., M.P.H selaku pembimbing pendamping yang telah berkenan dan telah memberikan petunjuk dan pemecahan masalah dalam skripsi saya hingga selesai penyusunan skripsi.
5. Bapak dan Ibu dosen, selaku penguji skripsi yang telah memberi masukan dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh staff perpustakaan Universitas Setia Budi Surakarta yang telah menyediakan buku-buku dan literatur dalam penyusunan skripsi ini.
7. Orang tua dan seluruh keluargaku serta teman-temanku yang telah memberikan semangat kepada penulis selama perkuliahan, penyusunan skripsi hingga selesai studi S1 farmasi.

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka kritik dan saran dari pembaca sangat berguna untuk perbaikan penelitian dimasa datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan khususnya bagi pemikiran dan pengembangan ilmu farmasi.

Surakarta, 19 Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 4
A. Apotek.....	4
1. Definisi Apotek.....	4
2. Sarana dan prasarana	4
2.1. Ruang penerimaan resep.	4
2.2. Ruang pelayanan.	4
2.3. Ruang penyerahan obat.	5
2.4. Ruang konseling.	5
2.5. Ruang penyimpanan.	5
2.6. Ruang arsip.....	5
3. Kegiatan dalam apotek.....	5
3.1 Pengelola Apotek.	5

3.2 Layanan Apotek.	5
B. Pelayanan Kefarmasian.....	5
1. Definisi Pelayanan Kefarmasian.....	5
1.1 Pelayanan Farmasi Klinik.	5
1.2 Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan Dan Bahan Medis Habis Pakai.	6
C. Kepuasan Pasien	7
D. Kualitas Pelayanan Obat	8
1. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	8
2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	8
3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	8
4. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	8
5. Empati (<i>Empaty</i>)	9
E. Landasan Teori.....	9
F. Keterangan Empiris	10
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 12
A. Populasi dan Sampel	12
1. Populasi.....	12
2. Sampel	12
2.1 Teknik pengambilan sampel.....	12
2.2 Cara Perhitungan Sampel.	12
2.3 Kriteria inklusi.....	13
2.4 Kriteria eksklusi.	13
B. Variabel Penelitian.....	13
1. Identifikasi variabel utama.....	13
2. Definisi operasional variabel utama	13
C. Alat dan Bahan.....	13
D. Jalannya Penelitian.....	14
E. Teknik Analisis Data.....	15
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 17
A. Uji Validitas	17
B. Uji Reliabilitas	18
C. Karakteristik Responden.....	18
1. Jenis kelamin.....	18
2. Usia	19
3. Jumlah kunjungan ke apotek.....	20
D. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat.....	20
1. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	20

2.	Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Kehandalan (<i>Reliability</i>)	21
3.	Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Jaminan (<i>Assurance</i>).....	23
4.	Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Empati (<i>Emphaty</i>)	24
E.	Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Apotek Berkah Santosa Kecamatan Wonosari Kabupaten Klaten	25
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	29
A.	Kesimpulan	29
B.	Saran	29
DAFTAR PUSTAKA		34
LAMPIRAN		39

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Kriteria Skor Kuesioner Kepuasan Pasien	15
2. Range Jawaban	16
3. Hasil Pengujian Validitas Kuesioner	17
4. Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner	18
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	18
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	19
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Apotek	20
8. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	21
9. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Kehandalan (<i>Reliability</i>).....	22
10. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	23
11. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Jaminan (<i>Assurance</i>).....	23
12. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Empati (<i>Emphaty</i>)	24
13. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Apotek Berkah Santosa Kecamatan Wonosari Kabupaten Klaten	25

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Skema jalannya penelitian 14

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat <i>Ethical Clearance</i>	40
2. Surat Ijin Apotek	41
3. Surat Selesai Penelitian	42
4. Lembar Penjelasan Responden Penelitian	43
5. Persetujuan Keikutsertaan Dalam Penelitian.....	45
6. Lembar Kuesioner	46
7. Data Uji Validitas	48
8. Data Uji Reliabilitas	49
9. Data Responden.....	51
10. Data Kuesioner Tingkat Kepuasan	53
11. Perhitungan Tingkat Kepuasan.....	55
12. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat	59
13. Dokumentasi Penelitian.....	60

DAFTAR SINGKATAN

PTO	Peninjauan Terapi Obat
TP	Tidak Puas
KP	Kurang Puas
P	Puas
SP	Sangat Puas

ABSTRAK

YULITASARI R, 2023, EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT DI APOTEK BERKAH SANTOSA KECAMATAN WONOSARI KABUPATEN KLATEN, SKRIPSI, PROGRAM STUDI S1 FARMASI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Dampak kepuasan pasien terhadap pelayanan obat adalah keinginan untuk melakukan pembelian ulang di apotek, sehingga menjadi salah satu tujuan utama yang perlu dinilai dalam pelayanan. Ada lima aspek kepuasan pasien, yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek dan mengetahui kualitas pelayanan obat di apotek berdasarkan lima aspek.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dan mengumpulkan data secara prospektif dengan memberikan kuesioner yang harus diisi oleh pasien. Penelitian dilakukan di Apotek Berkah Santosa Kecamatan Wonosari Kabupaten Klaten dengan jumlah sampel sebanyak 70 orang. Pengujian awal adalah uji validitas dan reliabilitas. Rentang skala yang digunakan adalah dari 1 sampai 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien sangat puas terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek Berkah Santosa dan tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek bukti fisik sebesar 80,37%, aspek kehandalan sebesar 83,04%, aspek ketanggapan sebesar 85,54%, aspek jaminan sebesar 84,47% dan aspek empati sebesar 82,32%.

Kata kunci : kepuasan pasien, kualitas pelayanan, Apotek Berkah Santosa

ABSTRACT

YULITASARI R, 2023, EVALUATION OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF DRUG SERVICE IN PHARMACIES WONOSARI SUB DISTRICT KLATEN DISTRICT, THESIS, BACHELOR OF PHARMACY, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

The impact of patient satisfaction on drug services is the desire to repurchase at the pharmacy so that it becomes one of the main goals that needs to be assessed in service. There are five aspects of satisfaction namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This research was conducted to know patient satisfaction with drug services in pharmacies and know the quality of drug service in pharmacies on the five dimensions.

This type of research is descriptive in nature and collect data prospectively by providing a questionnaire that must be filled in by the patient. This study was conducted at Berkah Santosa Pharmacy Wonosari Sub district Klaten District with total sample of 70 people. Initial testing is a test of validity and reliability. The scale range used is from 1 to 4.

The result showed that patients were very satisfied with the quality of drug service at Berkah Santosa Pharmacy and the level of patient satisfaction based on aspects tangible of 80,37%, reliability aspects of 83,04%, responsiveness aspect of 85,54%, assurance aspects of 84,47% and empathy aspects of 82,32%.

Key words : patient satisfaction, service quality, Berkah Santosa Pharmacy

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Apotek merupakan pelayanan kesehatan yang bergerak dibidang industri farmasi tempat apoteker bekerja dan menyalurkan obat kepada masyarakat. Apotek berperan penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin. Pelayanan yang baik membutuhkan panduan pelayanan apotek. Standar pelayanan obat merupakan pedoman yang diterapkan apoteker saat melayani pasien. Pelayanan kefarmasian adalah kegiatan yang langsung dengan pasien untuk mendapatkan obat, dengan tujuan adalah untuk meraih hasil yang bisa merubah kualitas hidup pasien (Permenkes 2016).

Kepuasan merupakan kegiatan yang tidak bisa dipisahkan dari pelayanan kesehatan (Pohan 2007). Kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan mengukur tingkat kepuasan, karena kepuasan pasien sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan pengukuran kepuasan adalah untuk menilai kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. Faktor penting yang diperhatikan apotek adalah belum terpenuhinya kepuasan pasien, sehingga apotek dapat segera mengambil tindakan untuk mencapai mutu pelayanan kefarmasian (Krowinski 1996).

Pasien harus puas karena jika tidak puas maka pasien bisa berpindah apotek. Oleh karena itu, salah satu pelayanan kesehatan yang harus memuaskan pasien adalah apotek (Kusumawida 2009). Hambatan dalam mendapat kepuasan pasien meliputi lama pelayanan, harga obat yang terlalu tinggi, obat yang tidak lengkap, dan petugas apotek yang tidak ramah. Pasien adalah orang yang dapat mendorong perkembangan apotek, sedangkan ketidakpuasan pasien terhadap apotek merupakan masalah besar karena pesaing dapat memanfaatkan kekecewaan pasien, sehingga pasien dapat beralih ke apotek lain (Yuniarti 2008).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat harus dipantau dan dinilai secara teratur. Pemantauan merupakan kegiatan mengamati pelayanan kefarmasian sedangkan penilaian merupakan proses pemberian nilai terhadap kinerja pelayanan kefarmasian. Kegiatan tersebut digunakan untuk mencapai kepuasan pasien berdasarkan

perbaikan pelayanan. Pasien yang puas terhadap pelayanan memiliki pendapat yang bagus, sedangkan pasien yang tidak puas akan memiliki pendapat yang buruk (Rini 2009).

Penelitian yang dilakukan Puspita dan Elmiawati(2017) di Apotek wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang menunjukkan bahwa pasien puas dengan presentase sebesar 68% terhadap pelayanan obat. Hasil penelitian yang dilakukan Della (2015) dan Sari Prabandari (2017) dimana pasien merasa puas sebanyak 83,3% tentang pelayanan informasi obat di Apotek Nur Bunda Kota Tegal. Penelitian yang dilakukan Agung (2018) menunjukkan bahwa rata-rata pasien puas terhadap pelayanan obat di Apotek Ary Farma Karanganyar sebesar 72,88% .

Studi kasus yang dilakukan Jannah pada tahun 2016 di apotek Kimia Farma Medan menunjukkan hasil standar pelayanan kefarmasian termasuk kategori buruk dengan nilai 46,06% seperti pemantauan respon obat yang merugikan, peninjauan, pengarahan dan pengelolaan pengobatan. Hasil rata-rata kepuasannya mencapai 92,69%.

Apotek Berkah Santosa Kecamatan Wonosari Kabupaten Klaten berdasarkan survei penulis, apotek sering dikunjungi pembeli terutama pasien yang membeli obat tanpa resep atau swamedikasi adapula yang membeli obat dengan resep dokter tetapi sangat jarang. Penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat belum pernah dilakukan di Apotek Berkah Santosa, sehingga perlu diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanannya. Hasil evaluasi tingkat kepuasan pasien diharapkan nantinya dapat digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan kedepannya. Berdasarkan data dan hasil survei, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek Berkah Santosa.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang di atas yakni

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek Berkah Santosa?
2. Bagaimana kualitas pelayanan obat di Apotek Berkah Santosa berdasarkan aspek bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek Berkah Santosa.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan obat di Apotek Berkah Santosa berdasarkan aspek bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi masyarakat:
Sebagai pengetahuan mengenai proses pelayanan obat yang baik.
2. Bagi peneliti:
Sebagai tambahan literatur dalam hal penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di apotek dan menjadikannya sebagai acuan untuk penelitian lain.
3. Bagi institusi:
Sebagai bahan pertimbangan, masukan dan acuan untuk peningkatan kualitas apotek.