

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK REJOASRI FARMA
MALANG



OLEH : SUJATI UTAMA

ANISSA FEBRIYANTI

NIM 18.40.08

PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEFARMASIAN
INSTITUT INSTITUTE TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG

2021

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK REJOASRI FARMA MALANG

Diajukan Sebagai Suatu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli
Madya Farmasi Pada Prodi Diploma III Farmasi Institut Teknologi Sains
Dan

Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang



OLEH :

ANISSA FEBRIYANTI

NIM 18.40.08

PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEFARMASIAN
INSTITUT INSTITUTE TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG

2021

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anissa Febriyanti
Tempat/tanggal lahir : Malang, 23 Februari 2000
NIM : 184008
Alamat : Desa Tambakasri Rt.08 Rw.02 Tajinan/Malang

Menyatakan dan bersumpah bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di perguruan tinggi manapun.

Jika dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran atas pernyataan dan sumpah tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari almamater.

Malang, 21 November 2020

Yang Menyatakan

Anissa Febriyanti

NIM. 18.40.08

CURRICULUM VITAE



Nama : ANISSA FEBRIYANTI
Tempat, tanggal lahir : MALANG, 23 FEBRUARI 2000
Alamat rumah : DESA TAMBAKASRI TAJINAN/MALANG
Nama orang tua :
 Ayah : ABD. SYUKUR
 Ibu : HARIATI
Agama : ISLAM
Warga Negara : INDONESIA
Riwayat pendidikan :
SD Negeri 2 Tambakasri 2007-2012
SMP Negeri 01 Bululawang 2013-2015
SMA Negeri 01 Bululawang 2016-2018
ITSK DR. SOEPRAOEN Malang 2018-Sekarang

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan

Percayalah bahwa ALLAH tidak akan memberikan cobaan

melebihi kemampuan hambaNya Segala kesulitan itu tidak lain

hanyalah rencana indah Tuhanmu untuk meningkatkan

derajatmu dan menjadikanmu lebih hebat di masa yang akan

datang Bersabarlah, suatu saat kau akan memanen hasilnya



Karya ini kupersembahkan untuk orang tuaku,

Mereka yang selalu mendoakan dengan tulus

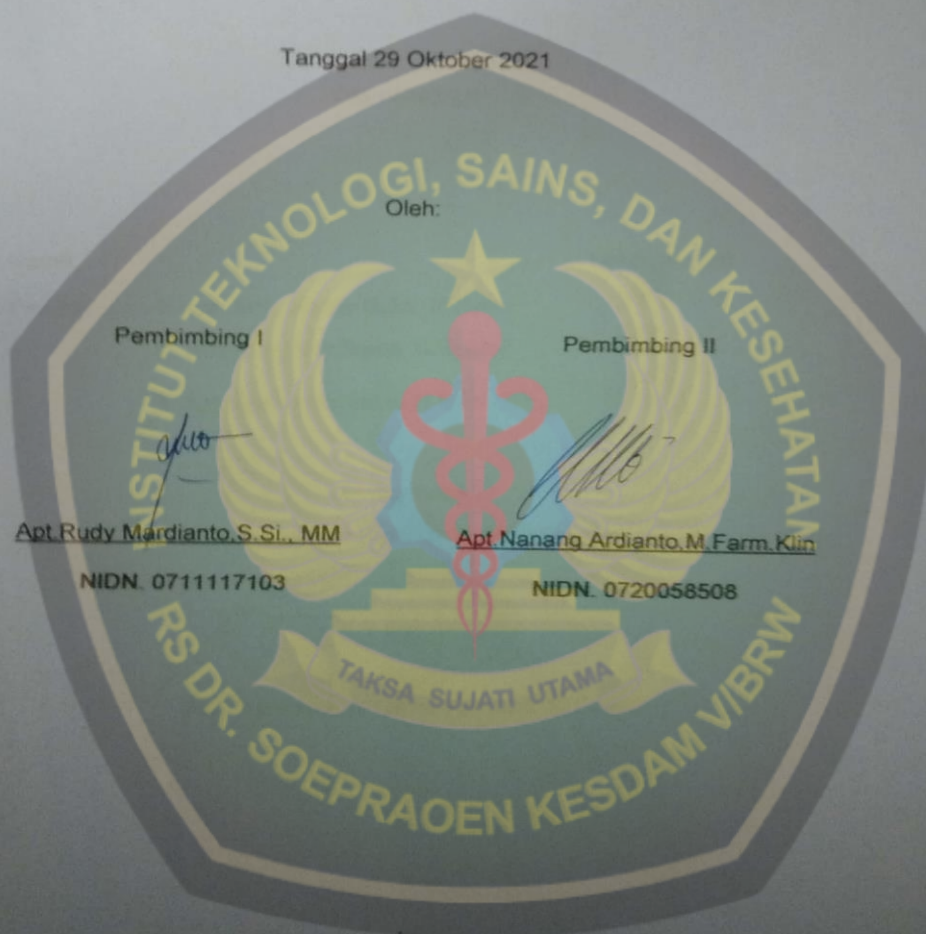
Mereka yang selalu memberikan dukungan ketika semua terasa sulit

Ayah Abd Syukur dan Ibu Hariati

HALAMAN PERSETUJUAN

Proposal Karya Tulis Ilmiah Ini telah Disetujui untuk Diujikan
di Depan Tim Penguji

Tanggal 29 Oktober 2021



HALAMAN PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disetujui oleh Tim Penguji pada Ujian Sidang
di Program Studi Diploma III Farmasi Institut Teknologi dan Kesehatan
RS. dr. Soepraoen Malang

29 Oktober 2021

TIM PENGUJI:

Nama

Tanda tangan

Penguji :

1. Apt. Beta Herilla Sekti, M.Farm
2. Apt Rudy Mardianto, S.Si.,MM
3. Apt Nanang Ardianto, M.farm.Klin



Mengetahui,

Ketua Program Studi Diploma III Farmasi



Apt. Rakhmadani Gadis Aprianti, M.Farm

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rejoasri Farma Kota Malang” sesuai waktu yang ditentukan. Karya Tulis Ilmiah ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi di Program Studi Farmasi ITSK RS dr. Soepraoen Malang.

Dalam penyusunan KTI ini, penulis dapat banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Letnan Kolonel (Ckm) Arief Efendi, SMPH., SH, S.Kep.,Ners, M.M, selaku Rektor ITSK RS dr. Soepraoen Malang.
2. Ibu Apt. Rakhmadani Gadis Aprilianti, M.Farm selaku Ka Prodi Farmasi ITSK RS dr. Soepraoen Malang.
3. Bapak Apt Rudy Mardianto,S.Si., MM selaku pembimbing I dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
4. Bapak Apt. Nanang Ardianto,M.Farm.Klin selaku pembimbing II yang dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
5. Rekan-rekan mahasiswa Prodi Farmasi dan seluruh pihak yang telah membantu kelancaran penelitian ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.
6. Kedua orang tua saya yang selalu mendukung, membantu dan mendoakan saya.
7. Seluruh reponden yang bersedia membantu jalannya penelitian ini sampai akhir.

Penulis berusaha untuk dapat menyelesaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini, dengan sebaik-baiknya. Namun demikian penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu demi kesempurnaan, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak, untuk menyempurnakannya.

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|------------------------------------|----------|
| <u>HALAMAN JUDUL</u> | <u>i</u> |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | ii |
| CURICULUM VITAE | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | v |
| HALAMAN PENGESAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG | xv |
| ABSTRAK..... | xvi |
| BAB 1 PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 3 |
| 1.3.1 Tujuan Umum | 3 |
| 1.3.2 Tujuan Khusus | 3 |
| 1.4 Mafaat Penelitian..... | 3 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Sub Pokok Bahasan..... | 5 |
| 2.1.1 Apotek..... | 5 |
| 2.1.2 Tugas dan Fungsi | 7 |

| | |
|---|----|
| 2.1.3 Tujuan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek..... | 7 |
| 2.2 Pelayanan Kefarmasian | 8 |
| 2.2.1 Definisi Pelayanan Kefarmasian | 8 |
| 2.2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian | 8 |
| 2.2.3 Evaluasi Mutu Pelayanan..... | 8 |
| 2.2.4 Resep..... | 9 |
| 2.3. Kepuasan | 9 |
| 2.4 Kerangka Konseptual | 12 |
| 2.5 Kerangka Teori..... | 12 |
| BAB 3 METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Desain Penelitian | 14 |
| 3.2 Kerangka Kerja..... | 14 |
| 3.3 Populasi, Sampel, dan Sampling..... | 15 |
| 3.3.1 Populasi | 15 |
| 3.3.2 Sampel..... | 15 |
| 3.3.3 Sampling | 16 |
| 3.4 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional | 16 |
| 3.4.1 Definisi Operasional..... | 16 |
| 3.4.2 Identifikasi Variabel..... | 17 |
| 3.5 Prosedur Pengumpulan Data | 19 |
| 3.5.1 Proses Perijinan | 19 |
| 3.5.2 Proses Pengumpulan Data | 20 |
| 3.6 Pengolahan dan Analisa Data | 22 |
| 3.6.1 Pengolahan Data | 22 |
| 3.6.2 Analisa Data..... | 24 |
| 3.7 Waktu dan Tempat Penelitian | 25 |

| | |
|---------------------------|----|
| 3.8 Etika Penelitian..... | 25 |
|---------------------------|----|

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---------------------------|----|
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 29 |
|---------------------------|----|

| | |
|--------------------------------------|----|
| 4.1.1 Gambar Lokasi Penelitian | 29 |
|--------------------------------------|----|

| | |
|-----------------------|----|
| 4.1.2 Data Umum | 29 |
|-----------------------|----|

| | |
|-------------------------|----|
| 4.1.3 Data Khusus | 33 |
|-------------------------|----|

| | |
|----------------------|----|
| 4.2 Pembahasan | 39 |
|----------------------|----|

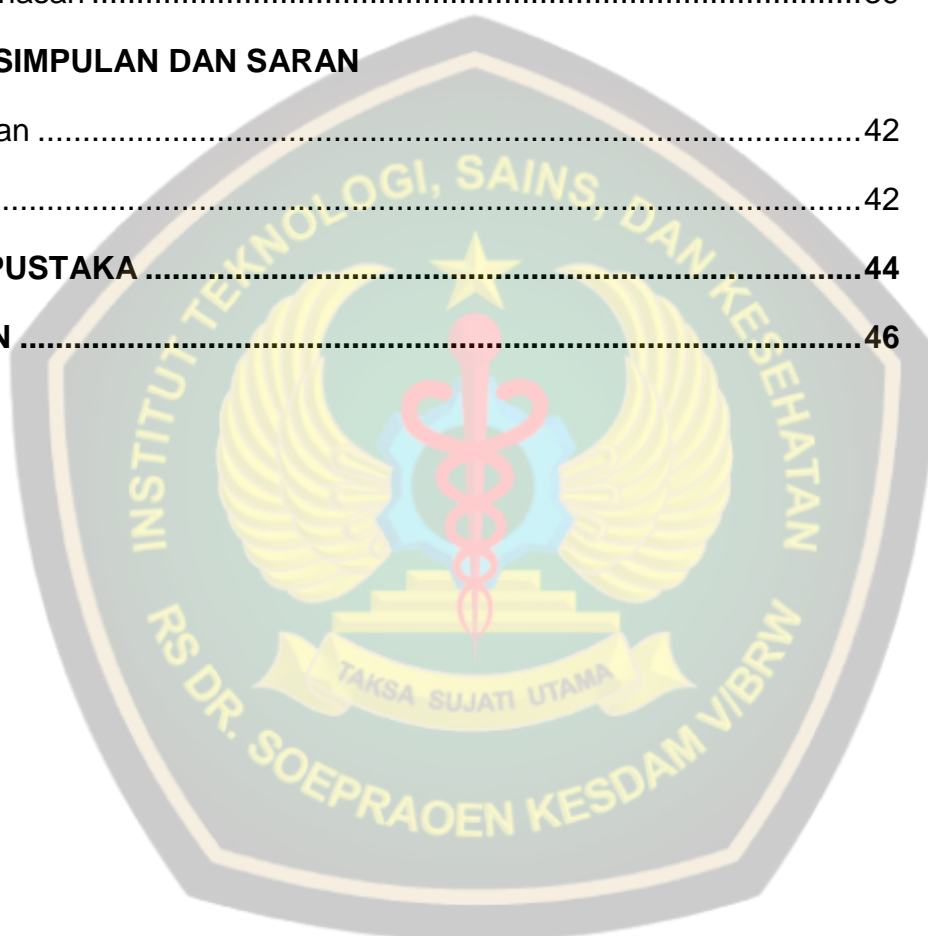
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|--------------------|----|
| 5.1 Simpulan | 42 |
|--------------------|----|

| | |
|----------------|----|
| 5.2 Saran..... | 42 |
|----------------|----|

| | |
|-----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 44 |
|-----------------------------|-----------|

| | |
|-----------------------|-----------|
| LAMPIRAN | 46 |
|-----------------------|-----------|



DAFTAR GAMBAR

Halaman

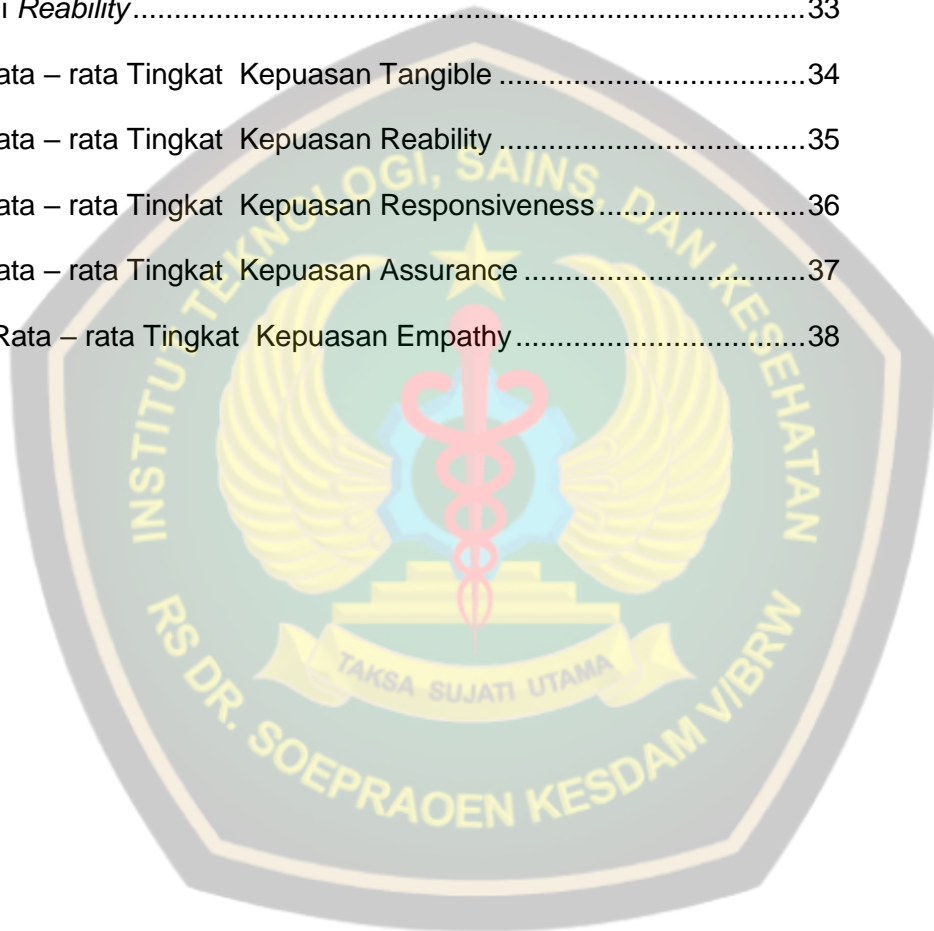
| | |
|----------------------------------|----|
| Gambar 2.4 Kerangka Konsep | 12 |
| Gambar 3.2 Kerangka Kerja..... | 14 |



DAFTAR TABEL

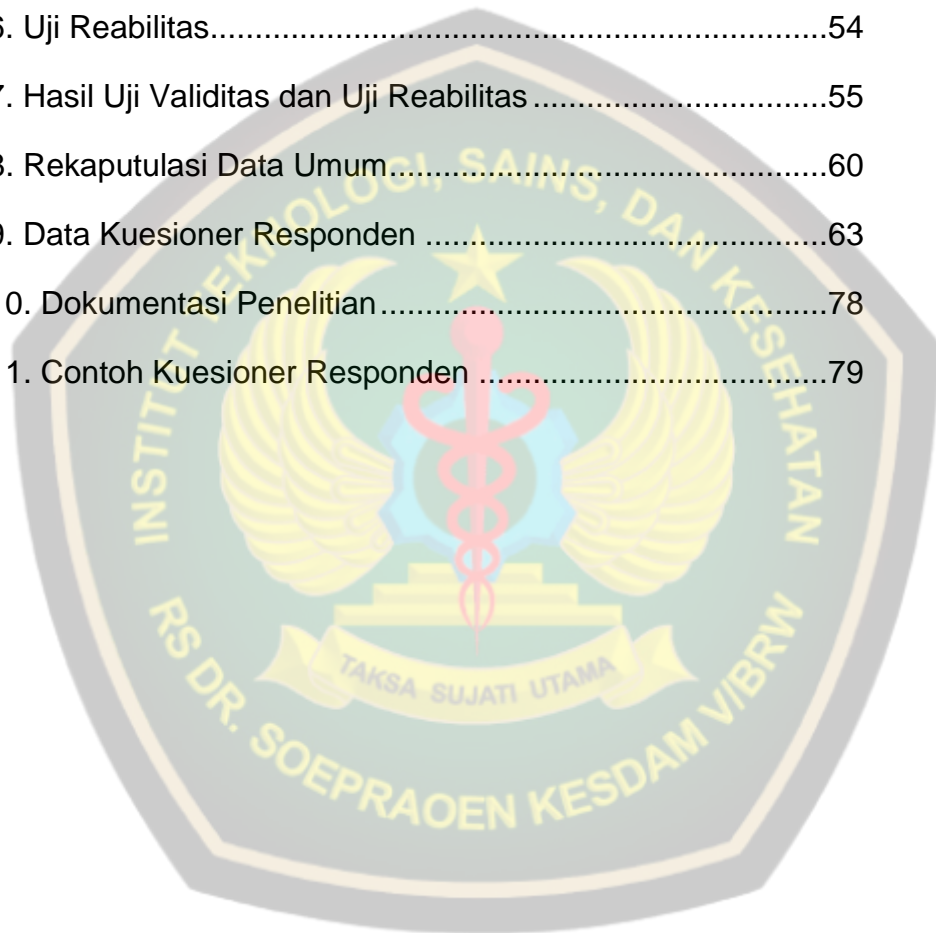
Halaman

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Tingkat Kepuasan | 18 |
| Tabel 4.1 Usia Responden | 29 |
| Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden..... | 30 |
| Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden | 31 |
| Tabel 4.4 Pekerjaan Responden..... | 32 |
| Tabel 4.5 Uji <i>Reability</i> | 33 |
| Tabel 4.6 Rata – rata Tingkat Kepuasan Tangible | 34 |
| Tabel 4.7 Rata – rata Tingkat Kepuasan Reability | 35 |
| Tabel 4.8 Rata – rata Tingkat Kepuasan Responsiveness..... | 36 |
| Tabel 4.9 Rata – rata Tingkat Kepuasan Assurance | 37 |
| Tabel 4.10 Rata – rata Tingkat Kepuasan Empathy..... | 38 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran 1. Jadwal Penelitian..... | 46 |
| Lampiran 2. Lembar Persetujuan menjadi responden..... | 47 |
| Lampiran 3. Lembar Persetujuan Responden..... | 48 |
| Lampiran 4. Kuesioner..... | 49 |
| Lampiran 5. Uji Validitas..... | 51 |
| Lampiran 6. Uji Reabilitas..... | 54 |
| Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas..... | 55 |
| Lampiran 8. Rekapitulasi Data Umum..... | 60 |
| Lampiran 9. Data Kuesioner Responden..... | 63 |
| Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian..... | 78 |
| Lampiran 11. Contoh Kuesioner Responden..... | 79 |



DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

PIO : Pelayanan Informasi Obat

PTO : Pemantauan Terapi Obat

MESO : Monitoring Efek Samping Obat (Triyaningsih, n.d.)



ABSTRAK

Febriyanti, Anissa. 2021, Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rejoasri Farma Malang. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Diploma III Farmasi Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang. Pembimbing 1 Apt. Rudy Mardianto, S.Si, M.M. pembimbing 2 Apt. Nanang Ardianto, M.Farm-Klin.

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Rejoasri Farma Malang. Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif dengan *cross sectional study* terhadap konsumen yang datang ke apotek Rejoasri Farma. Metode yang pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *Quota sampling*, didapatkan sebanyak 100 konsumen. Hasil rata – rata persentase pengamatan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rejoasri Farma Malang yaitu : *Tangible* rata – rata persentasenya 82,6%, *Reability* rata – rata persentasenya 75,9%, *Responsiveness* rata – rata persentasenya 74,3%, *Assurance* rata – rata persentasenya 71,8%, *Empathy* rata – rata persentasenya 74,9%. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa konsumen merasa puas terhadap pelayanan di apotek Rejoasri Farma hal ini ditunjukkan dari kelima dimensi yaitu dengan rata-rata presentase skor sebanyak 75,9%.

Kata kunci : *kepuasan, kefarmasian, pelayanan*

ABSTRACT

Febriyanti, Anissa. 2021, Level of Consumer Satisfaction with Pharmaceutical Services at Rejoasri Farma Pharmacy Malang. Scientific papers. Diploma III Pharmacy Study Program, Institute of Health and Science Technology, dr. Soepraoen Malang. Supervisor 1 Apt. Rudy Mardianto, S.Si, M.M. supervisor 2 Apt. Nanang Ardianto, M. Farm-Klin.

Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the quality of life of patients. The purpose of this study was to determine the level of consumer satisfaction in pharmaceutical services at the Rejoasri Farma Pharmacy Malang. This research is descriptive with a cross sectional study of consumers who come to the pharmacy Rejoasri Farma. The sampling method is done by using the Quota sampling method, obtained as many as 100 consumers. The results of the average percentage of observations show that the level of consumer satisfaction with pharmaceutical services at Apotek Rejoasri Farma Malang, namely: Tangible average percentage is 82.6%, Reliability average percentage is 75.9%, Responsiveness average is 74.3% , Assurance - the average percentage is 71.8%, Empathy - the average percentage is 74.9%. Based on the research that has been done, it can be concluded that consumers are satisfied with the service at the Rejoasri Farma pharmacy, this is indicated by the five dimensions, namely the average percentage score of 75.9%.

Keywords: *satisfaction, pharmacy, service*

