

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KEFARMASIAN DI
APOTEK KIMIA FARMA LAWANG KOTA MALANG**



OLEH:

DITA ROSALINA MAWARANI

NIM 20.40.66

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN
RS DR. SOEPROAEN**

MALANG

2023

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KEFARMASIAN DI
APOTEK KIMIA FARMA LAWANG KOTA MALANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya Farmasi Pada Program Diploma III Farmasi
Institut Teknologi Sains dan Kesehatan
RS dr. Soepraoen Malang



OLEH:

DITA ROSALINA MAWARANI

NIM 20.40.66

PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN
RS DR. SOEPRAOEN
MALANG
2023

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dita Rosalina Mawarani
Tempat/tanggal lahir : Malang, 21 Agustus 1995
NIM : 20.40.66
Alamat : Jl. Tumapel Barat 6/7, Singosari

Menyatakan dan bersumpah bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya saya 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 sumah tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari almamater.

Malang, 16 Juni 2023

Yang Menyatakan

ttd

Dita Rosalina Mawarani

NIM.20.40.66

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dita Rosalina Mawarani

NIM : 204066

Program Studi : Diploma III Farmasi

dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul:

Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Lawang Kota Malang

Saya susun tanpa tindakan plagiarisme, apabila di kemudian hari ternyata saya terbukti melakukan plagiarisme, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang diberikan.

Malang, 16 Juni 2023

Yang Menyatakan

The image shows a handwritten signature in black ink that reads "Rosa". To the right of the signature is a yellow postage stamp with a value of 10000. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text "METERAI TEMPEL" and "D3EA0AKX738173618".

Dita Rosalina Mawarani

NIM 20.40.66

CURICULUM VITAE



1. Keterangan Diri

Nama : Dita Rosalina Mawarani

Tempat, tanggal lahir : Malang, 21 Agustus 1995

Alamat Rumah : Jl. Tumapel Barat 6/7, Singosari

Nama Orang Tua : a. Ayah : Adi Sugianto

b. Ibu : Titik Sundari

2. Riwayat Pendidikan

- SD : SDN 2 Pagentan (2002-2008)
- SMP : SMPN 1 Singosari (2008-2011)
- SMK : SMK Farmasi Maharani (2011-2014)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan

Percayalah bahwa Tuhan 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 menerima hasilnya



Karya ini kupersembahkan untuk orang tua, suami, dan anak tercinta

Mereka yang mencintai dengan tulus tanpa pamrih

Mereka yang selalu memberi dukungan ketika semua terasa sulit

Ayah, Ibu, Suami, dan Anak tercinta

HALAMAN PERSETUJUAN

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

Tanggal, 16 Juni 2023



HALAMAN PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disetujui oleh Tim Penguji pada Ujian Sidang
di Program Studi Diploma III Farmasi Institut Teknologi Sains dan
Kesehatan

RS dr. Soepraoen Malang

Tanggal, 16 Juni 2023

TIM PENGUJI

Nama

Tanda Tangan

Ketua : Fendi Yoga Wardana S.Si, M.Farm

Anggota : apt. Nanang Ardianto, S.Farm., M. Farm-Klin

apt. Aldesra Fitri., M. Farm

Mengetahui,

Ketua Program Studi Diploma III Farmasi



Apt. Beta Herilla Sekti, M.Farm

KATA PENGANTAR

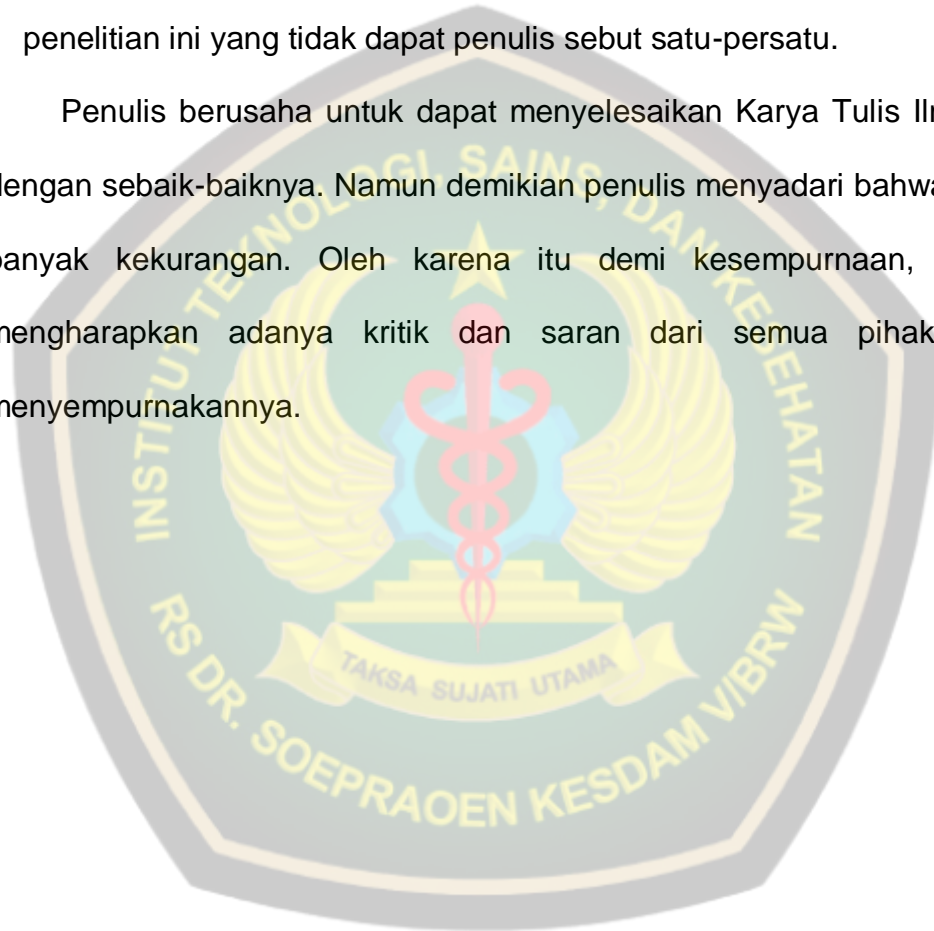
Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Lawang Kota Malang” sesuai waktu yang ditentukan. Karya Tulis Ilmiah 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 mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Kolonel Ckm dr. Supriyanto., Mars, selaku Karumkit Tk. II dr. Soepraoen Malang.
2. Letnan Kolonel (Ckm) Arief Efendi, SMPH., SH, S.Kep.,Ners, M.M, selaku Direktur Poltekkes RS dr. Soepraoen Malang.
3. Apt. Beta Herilla Sekti, M.Farm selaku Ketua Prodi Farmasi ITSK RS dr. Soepraoen Malang.
4. Apt. Nanang Ardianto, S.Farm., M.Farm-Klin selaku pembimbing I dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
5. apt. Aldesra Fitri., M. Farm selaku pembimbing II dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.

6. Fendi Yoga Wardana S.Si, M.Farm selaku ketua penguji dalam penelitian ini yang telah memberikan saran dan membangun hingga terwujudnya Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Orang tua, suami yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan dalam kelancaran dalam penelitian.
8. Rekan-rekan Prodi dan seluruh pihak yang telah membantu kelancaran penelitian ini yang tidak dapat penulis sebut satu-persatu.

Penulis berusaha untuk dapat menyelesaikan 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.



ABSTRAK

Mawarani, Dita Rosalina, 2023, *Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Lawang Kota Malang*. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi diploma III ITSK RS dr, Soepraoen Malang. Pembimbing I apt. Nanang Ardianto, S.Farm., M. Farm-Klin.; Pembimbing II apt. Aldesra Fitri., M.Farm

Kesejahteraan masyarakat adalah aspek penting dalam sistem ekonomi dan pengembangan sistem sosial pada masyarakat yaitu perlindungan kesehatan oleh pemerintah. Apotek sebagai salah satu sarana layanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh Apoteker untuk mendapatkan informasi mengenai obat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puas pasien dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Lawang. Jenis penelitian menggunakan metode kuantitatif “non eksperimental” deskriptif. Cara pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Metode perhitungan tingkat kepuasan pasien menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI). Hasil penelitian didapatkan tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan 92,8% (sangat puas), ketanggapan 91,8% (sangat puas), jaminan 89,4% (sangat puas), empati 95% (sangat puas), bukti langsung 95,6% (sangat puas). Kesimpulan penelitian ini, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Lawang sebesar 92,92% dengan kategori sangat puas.

Kata kunci : Apotek, Pelayanan Kefarmasian, Tingkat Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Mawarani, Dita Rosalina, 2023, Level of Patient Satisfaction in Pharmaceutical Services at Kimia Farma Lawang Pharmacy, Malang City. Scientific papers. ITSK Diploma III Study Program Dr. Soepraoen Hospital Malang. Supervisor I apt. Nanang Ardianto, S.Farm., M. Farm-Klin.; Supervisor II apt. Aldesra Fitri., M.Farm

Community welfare is an important aspect of the economic system and the development of social systems in society, namely health protection by the government. Pharmacy as one means pharmaceutical services where pharmacists practice pharmacy to obtain information about drugs. This study aims to determine how satisfied patients are with pharmaceutical services at Kimia Farma Lawang Pharmacy. This type of research uses descriptive quantitative "non-experimental" methods. How to take samples using techniques purposive sampling. The samples obtained were 100 respondents. The method of calculating the level of patient satisfaction using the method Customer Satisfaction Indeks (CSI). The results showed that the level of satisfaction on the reliability dimension was 92.8% (very satisfied), responsiveness was 91.8% (very satisfied), assurance was 89.4% (very satisfied), empathy was 95% (very satisfied), direct evidence was 95.6 % (very satisfied). The conclusion of this study, the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Kimia Farma Lawang Pharmacy was 92.92% in the very satisfied category.

Keywords : Level of Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Pharmacy

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
COVER DALAM.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
CURICULUM VITAE.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Bagi Penentu Kebijakan.....	5
1.4.2 Bagi Responden.....	5
1.4.3 Bagi Ilmu Kefarmasian.....	5
1.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Sub Pokok Bahasan.....	6
2.1.1 Apotek.....	6
2.1.2 Konsep kepuasan.....	10
2.1.3 Dimensi yang mempengaruhi kepuasan pasien.....	11
2.1.4 Aspek-aspek kepuasan pasien.....	13
2.1.5 Elemen Kepuasan.....	13
2.1.6 Rumus Kepuasan Pasien.....	14

2.2	Kerangka Konseptual.....	16
2.3	Definisi Kerangka Konseptual.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....		18
3.1	Desain Penelitian	18
3.2	Kerangka Kerja.....	19
3.3	Populasi, Sampel, dan Sampling	20
3.3.1	Definisi Populasi	20
3.3.2	Definisi Sampel.....	20
3.3.3	Definisi Sampling	21
3.3.4	Kriteria Inklusi dan eksklusi Penelitian	21
3.4	Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional	22
3.4.1	Identifikasi Variabel.....	22
3.4.2	Definisi Operasional	22
3.5	Prosedur Pengambilan Data.....	24
3.5.1	Proses Perizinan	24
3.5.2	Proses Pengumpulan Data.....	25
3.6	Pengolahan dan Analisis Data	29
3.6.1	Pengolahan Data.....	29
3.6.2	Analisa Data	30
3.7	Waktu dan Tempat Penelitian.....	32
3.8	Etika Penelitian.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1	Hasil Penelitian.....	35
4.1.1	Uji Validitas	35
4.1.2	Uji Reliabilitas	61
4.1.3	Karakteristik Responden	62
4.1.4	Pengolahan Data Tingkat Harapan Dan Kenyataan Pasien	64
4.1.5	Perhitungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Lawang	69
4.1.6	Perhitungan Tingkat Kepuasan Total Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Kimia Farma Lawang	74
4.2	Pembahasan	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		78
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Saran	78

5.2.1 Bagi Pihak Apotek Kimia Farma Lawang	78
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	59



DAFTAR GAMBAR

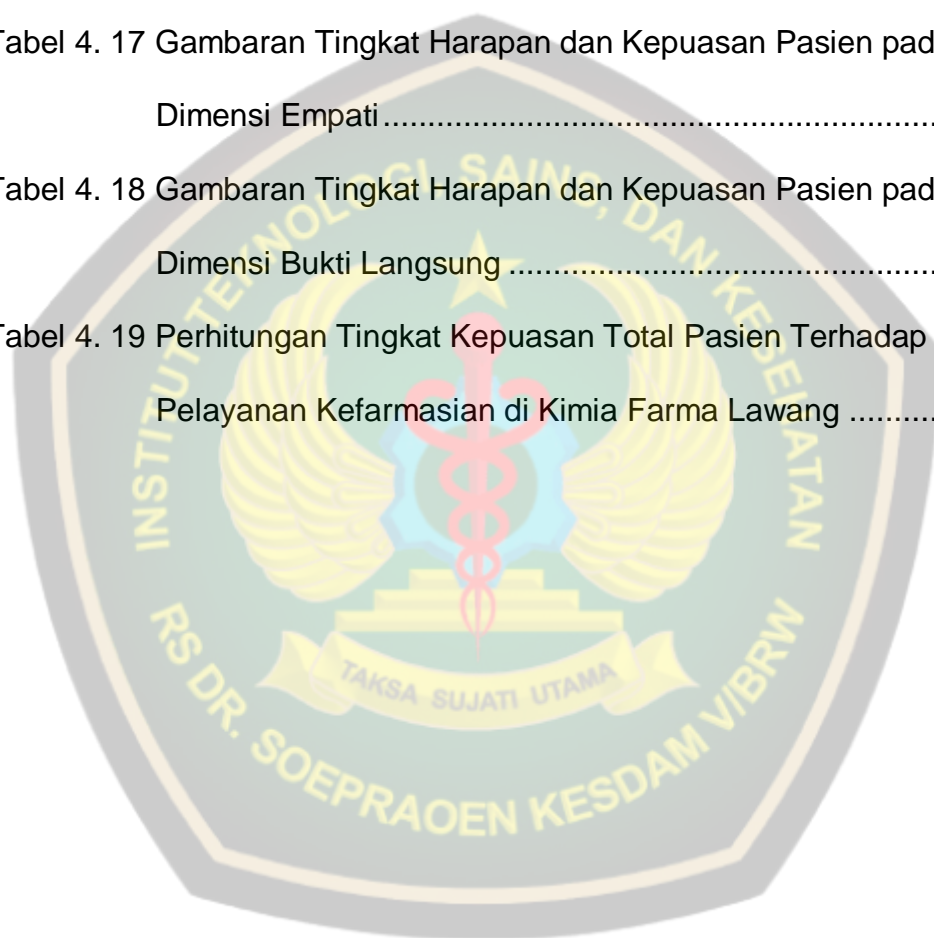
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	16
Gambar 3. 1 Kerangka Kerja	19



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional	22
Tabel 3. 2 Tingkat Kenyataan	27
Tabel 3. 3 Tingkat Harapan.....	27
Tabel 3. 4 Kriteria tingkat kepuasan pasien	32
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Harapan.....	35
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kepuasan	36
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Harapan	38
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan.....	38
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	40
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	41
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4. 9 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Kehandalan	43
Tabel 4. 10 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Ketanggapan.....	45
Tabel 4. 11 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Jaminan	47
Tabel 4. 12 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Empati.....	49
Tabel 4. 13 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Bukti Langsung	51

Tabel 4. 14 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada Dimensi Kehandalan	53
Tabel 4. 15 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada Dimensi Ketanggapan.....	54
Tabel 4. 16 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada Dimensi Jaminan	55
Tabel 4. 17 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada Dimensi Empati.....	56
Tabel 4. 18 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada Dimensi Bukti Langsung	58
Tabel 4. 19 Perhitungan Tingkat Kepuasan Total Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Kimia Farma Lawang	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Informed Consent Form (Surat Persetujuan Responden)	67
Lampiran 2 Kuisisioner	68
Lampiran 3 Data Responden	71
Lampiran 4 Data Uji Validitas Kuisisioner	75
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner	85
Lampiran 6 r Tabel Distribusi Nilai	86
Lampiran 7 Perhitungan Tingkat Kepuasan Tiap Pernyataan dengan metode CSI	87
Lampiran 8 Perhitungan Tingkat Kepuasan Tiap Dimensi dengan Metode CSI	97
Lampiran 9 Lokasi Penelitian	103
Lampiran 10 Dokumen Penelitian	104