

**KARYA TULIS ILMIAH**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI TIGA APOTEK WILAYAH KECAMATAN TUREN**



**OLEH:**

**DEVA GITA CARRESA**

**NIM. 19.40.13**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI  
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN  
RS DR. SOEPRAOEN  
MALANG  
2022**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI TIGA APOTEK WILAYAH KECAMATAN TUREN**

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



**OLEH:  
DEVA GITA CARRESA  
NIM. 19.40.13**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI  
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN  
RS DR. SOEPRAOEN  
MALANG  
2022**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Deva Gita Carresa

Tempat/tanggal lahir : Malang, 14 Februari 2001

NIM : 19.40.13

Alamat : Jalan Abas No. 20 Turen

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 akademi dari almamater.

Malang, November 2021

  
Deva Gita Carresa

NIM 19.40.13

## CURICULLUM VITAE



Nama : Deva Gita Carresa

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat, tanggal lahir : Malang, 14 Februari 2001

Alamat Rumah : Jalan Abas No. 22 Turen

Alamat Email : devagita.gita7@gmail.com

Nama Orang tua : a. Ayah : Khosirin  
b. Ibu : Sri Mulyati

Riwayat Pendidikan :

- SDN Jeru 01 2007-2013
- MTsN Malang 3 2013-2015
- SMAN 1 Turen 2016-2019

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah,

*“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”.*

*(QS. Al-Mujadalah:11)*

Karya tulis ilmiah ini penulis persembahkan kepada:

Allah SWT Dan Nabi Muhammad SAW

Teruntuk orangtua saya ayah dan ibu, adik, dan seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan lancar.

Untuk ibu dosen pembimbing ibu Apt. Rizta Widya P, M.Farm.Klin dan ibu Klin Apt. Rakhmadani Gadis, M.Farm serta segenap civitas akademi program studi D3 Farmasi ITSK RS dr. Soepraoen yang senantiasa membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat dengan ikhlas dan sabar.

Untuk sahabat serta teman-teman yang selalu memberikan semangat dan dukungan dan teman-teman Allium yang telah berjuang bersama-sama dalam mencapai cita-cita.

Semoga Allah membalas kebaikan yang berlipat ganda,

Dunia dan Akhirat

AAMIIN

## HALAMAN PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah dengan judul "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Tiga Apotek Wilayah Kecamatan Turen"

Ini Telah Disetujui untuk Diujikan Di Depan Tim Penguji

Tanggal, 27 Juni 2022

Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



Apt.Rizta Widya P, M.Farm.Klin



Apt.Rakhmadani Gadis Aprianti,

M. Farm

## 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

Tanggal, 27 Juni 2022

TIM PENGUJI:

Nama

Ketua

Anggota

: Apt. Mayang Aditya, M.Farm

: 1. Apt. Rakhmadani Gadis, M.Farm

2. Apt. Rizta Widya P, M.Farm.Klin

Mengetahui,

Tanda tangan



Ketua Program Studi Diploma III Farmasi



Apt. Beta Herilla S, M.Farm

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan petunjuk dan pertolongannya, serta melimpahkan ilmu pengetahuan sehingga karya tulis ilmiah ini dapat diselesaikan.

Karya tulis ilmiah ini berisi tentang **“EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI TIGA APOTEK WILAYAH KECAMATAN TUREN”**.

Penulis menyadari karya tulis ilmiah ini tidak akan dapat disusun dan terselesaikan tanpa adanya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Letkol. Ckm Arief Efendi, S.MPh., SH., S.Kep., Ners, MM., M.Kes, selaku Rektor Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang.
2. Ibu Apt.Beta Herilla S, M. Farm., selaku Kaprodi Farmasi ITSK RS dr. Soepraoen yang telah memberikan sarana dan prasarana sehingga saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan lancar.
3. Ibu Apt.Rizta Widya P, M.Farm.Klin, selaku Pembimbing Utama saya yang telah menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.



4. Ibu Apt.Rakhmadani Gadis A., M. Farm., selaku Pembimbing Kedua saya yang telah menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran unruk membimbing saya dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
5. Tim penguji yang telah memberi penilaian dan masukan yang membangun untuk karya tulis ilmiah saya.
6. Bapak/Ibu penanggung jawab Apotek Tanggung Farma, Apotek Farmita Farma, dan Apotek Razka yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian.
7. Pasien di Apotek Farmita Farma, Apotek Razka, dan Apotek Tanggung Farma yang telah bersedia menjadi responden dan membantu saya untuk melakukan penelitian.
8. Keluarga yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta do'a.
9. Teman- teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan do'a
10. Serta seluruh pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya penyusunan karya ilmiah ini.

Penulis berharap semoga Allah SWT memberikan balasan yang sepiantasnya atas segala kebaikannya. Semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Malang, November 2021

## ABSTRAK

Carresa, Deva Gita., 2022, *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Tiga Apotek Wilayah Kecamatan Turen*. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Diploma III Farmasi ITSK RS dr. Soepraoen Malang. Pembimbing I. Apt. Rizta Widya Pangestika, M.Farm.Klin. Pembimbing II. Apt. Rakhmadani Gadis Aprilianti, M.Farm.

Pelayanan kefarmasian yang diselenggarakan di apotek haruslah mampu menjamin ketersediaan obat yang aman, bermutu dan berkhasiat. Kepuasan adalah derajat emosi seseorang pasien setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan. Cara pengambilan sampel dengan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 105 responden. Hasil penelitian didapatkan tingkat kepuasan pada dimensi keandalan (*reliability*) apotek 1 68.75% (puas), apotek 2 66.85% (puas), apotek 3 66.4% (puas). Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) apotek 1 92.9% (sangat puas), apotek 2 86,35% (sangat puas), apotek 3 86.25% (sangat puas). Dimensi jaminan (*assurance*) apotek 1 87.7% (sangat puas), apotek 2 83.95% (sangat puas), apotek 3 83.25% (sangat puas). Dimensi empati (*emphaty*) apotek 1 71.04% (puas), apotek 2 81.8% (sangat puas), apotek 3 85.44% (sangat puas). Dimensi bukti langsung (*tangible*) apotek 1 88.55% (sangat puas), apotek 2 88.1% (sangat puas), apotek 3 85.25% (sangat puas). Kesimpulan penelitian ini tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di tiga apotek Wilayah Kecamatan Turen, di apotek 1 sebesar 87.87% (sangat puas) , apotek 2 sebesar 82.84% (sangat puas), apotek 3 sebesar 82.97% (sangat puas).

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan Pasien. Apotek, Pelayanan Kefarmasian.

## ABSTRACT

Carresa, Deva Gita., 2022, Evaluation of Patient Satisfaction Levels with Pharmaceutical Services at Three Pharmacies in the Turen District. Scientific papers. ITSK Diploma III Pharmacy Study Program RS dr. Soepraoen Malang. Supervisor I. Apt. Rizta Widya Pangestika, M. Farm. Klin. Supervi sor II. Apt. Rakhmadani Gadis Aprilianti, M.Farm.

Pharmaceutical services held in pharmacies must be able to ensure the availability of safe, quality and efficacious drugs. Satisfaction is the degree of emotion of a person patient after comparing the perceived performance or results. The sampling method is non-probability sampling with purposive sampling technique. The sample taken as many as 105 respondents. The results showed that the level of satisfaction on the reliability dimension of pharmacy 1 68.75% (satisfied), pharmacy 2 66.85% (satisfied), pharmacy 3 66.4% (satisfied). On the responsiveness dimension, pharmacy 1 92.9% (very satisfied), pharmacy 2 86.35% (very satisfied), pharmacy 3 86.25% (very satisfied). Dimensions of assurance (assurance) pharmacy 1 87.7% (very satisfied), pharmacy 2 83.95% (very satisfied), pharmacy 3 83.25% (very satisfied). Dimensions of empathy (emphaty) pharmacy 1 71.04% (satisfied), pharmacy 2 81.8% (very satisfied), pharmacy 3 85.44% (very satisfied). Dimensions of direct evidence (tangible) pharmacy 1 88.55% (very satisfied), pharmacy 2 88.1% (very satisfied), pharmacy 3 85.25% (very satisfied). The conclusion of this study is that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services in three pharmacies in the Turen District Region, in pharmacy 1 is 87.87% (very satisfied), pharmacy 2 is 82.84% (very satisfied), pharmacy 3 is 82.97% (very satisfied).

**Keywords:** Patient Satisfaction Level. Pharmacy, Pharmaceutical Services.

## DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
CURICULLUM VITAE .....	iiiv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xivi
DAFTAR TABEL .....	xviii
DAFTAR SINGKATAN.....	xviiiiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xixv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Sub Pokok Bahasan .....	6
2.1.1 Pengertian Apotek.....	6
2.1.2 Pelayanan Kefarmasian .....	7
2.1.3 Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai.....	7
2.1.4 Pelayanan Farmasi Klinik.....	11

2.1.5	Pelayanan Resep .....	14
2.1.6	Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek .....	14
2.1.7	Definisi Kepuasan .....	16
2.1.8	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien .....	19
2.2	Kerangka Konseptual.....	20
2.3	Deskripsi Kerangka Konseptual.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>23</b>
3.1	Desain Penelitian.....	23
3.2	Kerangka Kerja .....	23
3.3	Populasi, Sampel, dan Sampling .....	25
3.3.1	Populasi .....	25
3.3.2	Sampel .....	25
3.3.3	Sampling .....	26
3.4	Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional.....	28
3.4.1	Identifikasi Variabel .....	28
3.4.2	Definisi Operasional .....	28
3.5	Prosedur dan Pengumpulan Data.....	30
3.5.1	Proses Perijinan .....	30
3.5.2	Proses Pengumpulan Data .....	30
3.6	Pengolahan dan Analisa Data .....	32
3.6.1	Pengolahan Data.....	32
3.6.2	Analisa Data.....	35
3.7	Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
3.8	Etika Penelitian .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>38</b>
4.1	Gambaran Lokasi Penelitian.....	38
4.2	Karakteristik Responden .....	40
4.3	Data Khusus .....	50
4.3.1	Uji Validitas.....	50
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	52

4.4 Hasil Presentase dan Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Setiap Apotek.....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 3.1 Skema Kerangka Kerja .....	24
Gambar 4.1 Presentase Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi di Apotek 1 .....	60
Gambar 4.2 Presentase Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi di Apotek 2 .....	64
Gambar 4.3 Presentase Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi di Apotek 3 .....	67



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	29
Tabel 3.2 Tingkat Keandalan Cronbach's Alpha .....	32
Tabel 3.3 Skor Penilaian Skala Likert .....	34
Tabel 3.4 Range Skala Tingkat Kepuasan Pasien .....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Apotek 1 .....	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Apotek 1 .....	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di Apotek 1 ...	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Apotek 1 .....	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Apotek 2 .....	46
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Apotek 2 .....	47
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di Apotek 2 ...	48
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Apotek 2 .....	49
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Apotek 3 .....	50
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Apotek 3 .....	51
Tabel 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di Apotek 3 .....	52



Tabel 4.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Apotek 3 .....	53
Tabel 4.13 Tabel Uji Validitas .....	55
Tabel 4.14 Tabel Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.15 Presentase Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi di Apotek 1 .....	57
Tabel 4.16 Presentase Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi di Apotek 2 .....	60
Tabel 4.17 Presentase Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi di Apotek 3 .....	64
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Dimensi Keandalan ( <i>reliability</i> ) di Tiga Apotek .....	69
Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Dimensi Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) di Tiga Apotek .....	70
Tabel 4.20 Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Dimensi Jaminan ( <i>assurance</i> ) di Tiga Apotek .....	73
Tabel 4.21 Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Dimensi Empati ( <i>emphaty</i> ) di Tiga Apotek .....	74
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap	

Pelayanan Kefarmasian Pada Dimensi Bukti Langsung

(*tangible*) di Tiga Apotek .....77



## DAFTAR SINGKATAN

BMHP	: Bahan Medis Habis Pakai
BPOM	: Badan Pengawas Obat dan Makanan
DEPKES RI	: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
FEFO	: <i>First Expired First Out</i>
FIFO	: <i>First In First Out</i>
KEMENKES	: Kementrian Kesehatan
LANSIA	: Lanjut Usia
MESO	: Monitoring Efek Samping Obat
PIO	: Pelayanan Informasi Obat
PTO	: Pemantauan Terapi Obat
SDM	: Sumber Daya Manusia
SPKA	: Standar Pelayanan Kefarmasian
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Informed Consent .....	90
Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian .....	91
Lampiran 3 Kuisisioner Responden.....	94
Lampiran 4 Data Responden Uji Pendahuluan .....	100
Lampiran 5 Data Responden Apotek Farmita Farma.....	101
Lampiran 6 Data Responden Apotek Razka .....	102
Lampiran 7 Data Responden Apotek Tanggung Farma.....	103
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas .....	104
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	105
Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian .....	107

