

KARYA TULIS ILMIAH

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI APOTEK ANUGERAH
KOTA MALANG**



OLEH:
YEKTI SETIYOWATI
NIM. 19.40.99

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

KARYA TULIS ILMIAH

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI APOTEK ANUGERAH
KOTA MALANG**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya Farmasi pada Prodi Farmasi Diploma III Farmasi
Institut Teknologi Sains dan Kesehatan
RS dr. Soepraoen Malang



OLEH:
YEKTI SETIYOWATI
NIM. 19.40.99

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

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yekti Setiyowati
NIM : 19.40.99
Program Studi : Diploma III Farmasi

dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul:

**Pengaruh Mutu Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien
Di Apotek Anugerah 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, 12 April 2022



(Yekti Setiyowati)

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yekti Setiyowati
Tempat, tanggal lahir : Trenggalek, 17 Juli 1968
NIM : 19.40.99
Alamat : Jl. Jembawan II 4B-29, 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 saya terbukti melakukan pelanggaran atas pernyataan dan sumpah tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari almamater.

Malang, 12 April 2022

Yang menyatakan



Yekti Setiyowati

NIM. 19.40.99

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah Ini Telah Disetujui untuk Diujikan
di Depan Tim Penguji

Tanggal 18 April 2022

Oleh:

Pembimbing I,



apt. Rakhmadani Gadis Aprilianti,
M.Farm

Pembimbing II,






apt. Mayang Aditya., 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 30 Mei 2022

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda tangan
Ketua : apt. Beta Herilla Sekti, M. Farm 
Anggota : 1. apt. Rakhmadani Gadis Aprilianti, M.Farm 
2. apt. Mayang Aditya Ayuning Siwi, M.Farm 

Mengetahui,

Ketua Program Studi Diploma III Farmasi



apt. Beta Herilla Sekti, M. Farm

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan YME, karena berkat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek Anugerah Kota Malang” tepat waktu.

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. Bapak Letnan Kolonel (Ckm) Arief Efendi, SMPH., SH, S.Kep.,Ners, M.M, selaku Direktur ITSK RS dr. Soepraoen Malang.
2. Ibu apt. Beta Herilla Sekti, M.Farm selaku Kepala Prodi Farmasi ITSK RS dr. Soepraoen Malang dan tim penguji dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan pengarahan dan wadah bagi penulis untuk berkembang
3. Ibu apt. Rakhmadani Gadis Aprilianti, M.Farm selaku pembimbing I yang dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
4. Ibu apt. Mayang Aditya Ayuning Siwi, M.Farm selaku Pembimbing II dalam penelitian ini yang telah memberikan saran yang membangun hingga terwujudnya Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Ibu apt. Dra. Indriati Gunawan selaku pemilik sarana dan apoteker penanggung jawab Apotek Anugerah yang memberikan izin untuk penulis bisa melakukan penelitian.
7. Rekan-rekan mahasiswa Prodi Farmasi dan seluruh pihak yang telah membantu kelancaran penelitian ini yang tidak dapat peneliti sebutkan 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 penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak agar karya ini bisa menjadi lebih baik.

Malang, 28 Mei 2022

Penulis

ABSTRAK

Penilaian kepuasan pasien atas mutu pelayanan kefarmasian mutlak diperlukan bagi peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian di suatu apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pasien serta melihat pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di suatu apotek. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif-eksplanatif dengan melakukan survei pada 182 pasien yang melakukan transaksi pembelian obat di Apotek Anugerah Kota Malang selama bulan Januari 2022. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Mutu pelayanan di Apotek Anugerah Kota Malang mendapatkan predikat “Sangat Baik” (nilai rata-rata sebesar 4,61), di mana terdapat dua dimensi yang mendapat nilai di bawah rata-rata total, yaitu Empati dan Bukti Berwujud; (2) Tingkat kepuasan pasien mendapat predikat “Sangat Puas” (nilai rata-rata sebesar 4,57) dengan tiga dimensi yang mendapat nilai di bawah rata-rata total, yaitu Lingkungan Fisik, Akses, dan Kontinuitas; dan (3) Terdapat hubungan yang sangat kuat antar kedua variabel tersebut dengan arah hubungan yang searah (positif), di mana dimensi Bukti Berwujud merupakan dimensi yang paling memengaruhi kepuasan pasien. Temuan ini menyimpulkan bahwa Apotek Anugerah Kota Malang perlu untuk meningkatkan empati dan kepekaan secara personal ketika berinteraksi dengan pasien, melakukan pembangunan atau renovasi fisik apotek, mempertimbangkan fleksibilitas pembayaran, dan melakukan kerja sama dengan rumah sakit sebagai apotek rujukan dari rumah sakit tersebut.

Kata kunci: Apotek, Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

The assessment of patient satisfaction on the quality of pharmaceutical services is absolutely necessary for improving the quality of pharmaceutical services in a pharmacy. This study aims to measure patient satisfaction and see the effect of service quality on patient satisfaction in a pharmacy. This study is a descriptive-explanative study by conducting a survey on 182 patients who made drug purchase transactions at Apotek Anugerah Malang during January 2022. The results of this study indicate that: (1) The quality of service at Apotek Anugerah Malang City gets the predicate "Very Good" (average value of 4.61), where there are two dimensions which scores below the total average, namely Empathy and Tangible Evidence; (2) The level of patient satisfaction received the title "Very Satisfied" (average value of 4.57) with three dimensions that scored below the total average, namely Physical Environment, Access, and Continuity; and (3) There is a very strong relationship between the two variables with the direction of the relationship being unidirectional (positive), where the Tangible dimension most influences patient satisfaction. The findings conclude that Apotek Anugerah Malang needs to increase empathy and personal availability when interacting with patients, build or improve physical pharmacies, consider flexibility, and collaborate with hospitals as referral pharmacies from these hospitals.

Keywords: Pharmacy, Quality of Service, Patient Satisfaction.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISMEii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITASiii
HALAMAN PERSETUJUANiv
HALAMAN PENGESAHAN.....	.v
KATA PENGANTARvi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	XI
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Konsep Mutu Pelayanan	5
2.2 Konsep Kepuasan Pasien	11
2.3 Hubungan antara Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien	14
2.4 Hipotesis	15
2.5 Kerangka Konseptual	15
BAB III	16
METODE PENELITIAN	16
3.1 Desain Penelitian	16
3.2 Kerangka Kerja	17
3.3 Populasi dan Sampel.....	18

3.6 Pengolahan dan Analisis Data.....	23
3.7 Waktu dan Tempat Penelitian	27
BAB IV.....	29
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	29
4.1.1 Hasil Uji Validitas.....	29
4.2 Karakteristik Responden	30
4.3 Pembahasan.....	45
BAB V.....	49
KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	14
Gambar 3.1 Bagan Kerangka Kerja	16

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	18
Tabel 3.2 Waktu Penelitian	26
Tabel 4.1 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Mutu Pelayanan (X)	27
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Kepuasan Pasien (Y).....	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	50
Lampiran 2. Lembar Persetujuan Pasien	53
Lampiran 3. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	54
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	55
Lampiran 5. Persepsi Responden atas Mutu Pelayanan di Apotek Anugerah (N = 182).....	57
Lampiran 6. Kepuasan Responden atas Pelayanan di Apotek Anugerah (N = 182).....	60
Lampiran 7. Hasil Uji Korelasi Spearman.....	62