

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
RESEP DI APOTEK AVERA BOJONEGORO**

**KARYA TULIS ILMIAH**



**FEBRIANTI NUR FAJRINA**  
**18.02.05.0173**

**PROGRAM STUDI D-III FARMASI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

**2021**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
RESEP DI APOTEK AVERA BOJONEGORO**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**Diajukan Kepada Program Studi D III Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Lamongan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Ahli Madya Farmasi**



**FEBRIANTI NUR FAJRINA**

**18.02.05.0173**

**PROGRAM STUDI D-III FARMASI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

**2021**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Febrianti Nur Fajrina  
NIM : 18.02.05.0173  
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 29 Februari 2000  
Institusi : Prodi D3 Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Lamongan

Menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah saya yang berjudul: "*Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Avera Bojonegoro*" adalah bukan Karya Tulis Ilmiah orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi akademik.

Lamongan, 23 Juni 2021

Yang menyatakan,



**FEBRIANTI NUR FAJRINA**  
**NIM 18.02.05.0173**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis

Oleh : FEBRIANTI NUR FAJRINA

NIM : 1802050173

Judul : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN RESEP DI APOTEK AVERA BOJONEGORO

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji Karya Tulis Ilmiah  
pada tanggal:

Oleh :

**Mengetahui:**

**Pembimbing I**



**apt, Riana Prastiwi Handayani, M. Farm**  
**NIDN. 0701019401**

**Pembimbing II**



**Amirul Amalia, S.Si. T,M.Kes**  
**NIDN. 0723018301**

## LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah Oleh : Febrianti Nur Fajrina

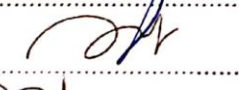
NIM : 18.02.05.0173


Judul : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN RESEP DI APOTEK AVERA BOJONEGORO

Telah Diuji dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Ujian Sidang Karya Tulis Ilmiah Di  
Program Studi DIII Farmasi Universitas Muhammadiyah Lamongan Tanggal: 22 Juli 2021

## PANITIA PENGUJI

Ketua : 1. H.Alifin,S.KM.,M.Kes.....

Anggota : 2. apt. Riana Prastiwi Handayani,M.Farm.....

: 3. Amirul Amalia, S.Si.T,M.Kes.....

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Lamongan



## **CURICULUM VITAE**

Nama : FEBRIANTI NUR FAJRINA

Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 29 Februari 2000

Alamat Rumah : Jalan Rajawali, Gang Rawi 1 No 17 Kelurahan  
Karang pacar, Bojonegoro

Pekerjaan : Mahasiswi

Riwayat Pendidikan :

1. TK Kartika IV-47 Bojonegoro Lulus Tahun 2006
2. SDN Karangpacar Bojonegoro Lulus Tahun 2012
3. SMP PGRI 1 Bojonegoro Lulus Tahun 2015
4. SMKN Dander Bojonegoro Lulus Tahun 2018
5. Program Studi D-III Farmasi Universitas Muhammadiyah Lamongan mulai tahun 2018 sampai sekarang tahun 2021

## *MOTTO*

*“Bermimpilah semaumu tapi jangan lupa bangun”*

*Kupersembahkan Karya Tulis Ilmiah ini untuk:*

- *Papa dan Mamaku, pengorbanan, do'a, kasih sayang, dan semua yang kau berikan takkan pernah terlupakan.*
- *Kakakku tercinta,*
- *Dan diriku sendiri yang sudah mau berjuang.*

## ABSTRAK

Febrianti Nur Fajrina. 2021. **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Avera Bojonegoro**. Karya Tulis Ilmiah Program Studi D3 Farmasi Universitas Muhammadiyah Lamongan. Pembimbing (1) apt, Riana Prastiwi Handayani, M.Farm, (2) Amirul Amalia, S.Si.T.,M.Kes.

Kepuasan di apotek saat ini sebagian besar kosumen masih menyatakan kurang puas terhadap pelayanan di apotek. Rendahnya tingkat kepuasan pasien saat ini disebabkan belum baiknya pelayanan yang diberikan oleh apotek. Tujuan penelitian kali ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Avera Bojonegoro.

Penelitian ini bersifat non eksperimental yang bersifat *deskriptif*, pengambilan sampel menggunakan *Total sampling*. Jumlah populasi 80 responden yang termasuk kriteria inklusi, dan 20 responden termasuk kedalam kriteria eksklusi. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 responden, penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner di Apotek Avera Bojonegoro. Data diambil menggunakan lembar kuisisioner pada bulan Maret-April 2021. Analisis data mencakup *Tabulasi, Coding, Scoring*.

Hasil penelitian didapatkan dari 60 responden seluruhnya (100%) menyatakan terhadap pelayanan resep yang dilakukan tenaga kefarmasian di Apotek Avera Bojonegoro.

Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa pasien puas terhadap perilaku kesopanan dan kesesuaian obat yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di Apotek Avera Bojonegoro.

**Kata kunci:** *Kepuasan, Apotek*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “ Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Avera Bojonegoro” sesuai waktu yang ditentukan.

Proposal Karya Tulis ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk melanjutkan penulisan Karya Tulis Ilmiah.

Dalam penyusunan, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Drs. H. Budi Utomo, M.Kes, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan
2. Arifal Aris, S.Kep., Ns., M.Kes, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan
3. apt. Sri Bintang S.M.K.N., S. Farm., M.Farm, selaku ketua program studi D III Farmasi Universitas Muhammadiyah Lamongan.
4. apt. Riana Prastiwi Handayani, M.Farm, selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan.
5. Amirul Amalia, S.Si.T, M.Kes, selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan.
6. Pemilik Apotek Avera Bojonegoro yang memberikan izin tempat untuk penelitian.
7. Papa Bambang Syafi'i dan mama Lukisih yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungan kepada penulis.

8. Seluruh pihak yang membantu penulisi dalam penyelesaian penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dan tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis ucapkan terimakasih bagi semua pihak atas segala dukunan dan do'a nya semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis. Semoga proposal Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan banyak manfaat bagi pembaca khususnya bagi penulis secara pribadi, serta dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Lamongan, 23 Juni 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>SURAT</b>	
<b>PERNYATAAN</b> .....	Error!
Bookmark not defined.	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>CURICULUM VITAE</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1 Definisi Kepuasan.....	6
2.1.1 Standar pelayanan Kefarmasian di Apotek .....	8
2.1.2 Pelayanan Farmasi Klinik .....	9
2.1.3 Pengkajian Resep .....	10
2.1.4 Dispensing .....	11
2.1.5 Pelayanan Informasi Obat (PIO).....	12
2.1.6 Konseling.....	14
2.1.7 Pelayanan Kefarmasian di Rumah ( <i>home pharmacy care</i> )..	14
2.1.8 Pemantauan Terapi Obat (PTO).....	15
2.1.9 Monitoring Efek Samping Obat (MESO) .....	17

2.2 Kerangka konsep.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Desain penelitian.....	21
3.2 Lokasi dan Waktu penelitian.....	21
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	21
3.2.2 Waktu Penelitian .....	21
3.3 Kerangka Kerja .....	22
3.4 Variabel dan Definisi Operasional.....	23
3.5 Populasi dan sampel .....	24
3.5.1 Populasi .....	24
3.5.2 Sampel .....	24
3.6 Pengumpulan dan Analisis Data .....	24
3.6.1 Pengumpulan Data .....	24
3.6.3 Analisis Data.....	26
3.7 Etika Penelitian .....	29
3.8 <i>Informed consent</i> .....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	30
4.1.1 Data Umum.....	30
4.1.2 Data Khusus.....	33
4.2 Pembahasan.....	35
4.2.1 Karakteristik Responden.....	35
4.2.2 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Avera.....	36
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>40</b>
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran .....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>41</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>44</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Avera Bojonegoro.....	22
Tabel 4.1.1	Usia Responden Yang Datang Untuk menebus Resep di Apotek Avera Bojonegoro Periode Maret-April 2021 .....	
Tabel 4.1.2	Jenis Kelamin Responden Yang Datang di Apotek Avera Bojonegoro Periode Maret-April 2021.....	
Tabel 4.1.3	Tingkat Pendidikan Responden Yang Datang di Apotek Avera Bojonegoro Periode Maret-April 2021.....	
Tabel 4.1.4	Hasil Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Avera Bojonegoro Periode Maret-April 2021.....	
Tabel 4.1.5	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Avera Bojonegoro Berdasarkan Indikator Periode Maret-April 2021 .....	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka konsep gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek avera bojonegoro .....	19
Gambar 3.1	Kerangka kerja gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek avera bojonegoro .....	21

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b>	Surat persetujuan menjadi responden.....	32
<b>Lampiran 2</b>	Kuisisioner.....	33
<b>Lampiran 3</b>	Uji validasi dan uji reliabilitas kuisisioner.....	36
<b>Lampiran 4</b>	Lembar konsultasi.....	39
<b>Lampiran 5</b>	Hasil perhitungan tabulasi.....	