

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN OBAT DI
APOTEK MEGILAN 1 KECAMATAN SUKODADI
KABUPATEN LAMONGAN**

KARYA TULIS ILMIAH



OLEH :

AFIFATUL KHUZAIMAH

NIM : 16.02.05.0002

PRODI DIII FARMASI

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN

2019

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN OBAT
DI APOTEK MEGILAN 1 KECAMATAN SUKODADI
KABUPATEN LAMONGAN**

KARYA TULIS ILMIAH

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

**AFIFATUL KHUZAIMAH
16.02.05.0002**

**PRODI DIII FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN
2019**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : AFIFATUL KHUZAIMAH
NIM : 1602050002
TEMPAT, TANGGAL LAHIR : LAMONGAN, 05 DESEMBER 1997
INSTITUSI : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
LAMONGAN

Menyatakan Bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Obat di Apotek Megilan 1 di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan”** 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 dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi akademis.

Lamongan, 28 Juni 2019

Yang menyatakan



AFIFATUL KHUZAIMAH
NIM : 16.02.05.0002

LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah

Oleh : AFIFATUL KHUZAIMAH

NIM : 16.02.05.0002

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Obat Di Apotek
Megilan 1 Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji Ujian Karya Tulis
Ilmiah pada tanggal: 28 Mei 2019

Oleh:

Mengetahui:

Pembimbing I



Muhtaromah, S.Si, Apt, Sp. FRS
NIDN. 0728078103

Muhtaromah, S.Si, Apt, Sp. FRS
NIDN. 0728078103

Pembimbing II



Imanda Dyah R, S. Farm, Apt

Imanda Dyah R, S. Farm, Apt

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Ujian Sidang Karya Tulis


Ilmiah di Prodi DIII Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Lamongan

Tanggal : 28 Mei 2019

PANITIA PENGUJI

Tanda tangan

Ketua : Irma Susanti, S. Farm., M. Farm., Apt : 

Anggota : 1. Muhtaromah, S.Si, Apt, Sp. FRS : 

2. Imanda Dyah R, S. Farm, Apt : 

Mengetahui,

Rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan




Arifal Aris, S.Kep., Ns., M.Kes
NIK 19780821 200601 015

CURICULUM VITAE

Nama : Afifatul Khuzaimah

Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 05 Desember 1997

Alamat Rumah : RT. 03 RW. 02 Desa Keben Kecamatan Turi
Kabupaten Lamongan

Pekerjaan : Mahasiswa

Riwayat Pendidikan :

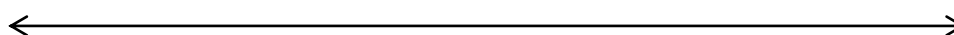
1. TK Al- Jinan Lulus Tahun 2004
2. Mi Assyafi'iyah Keben Lulus Tahun 2010
3. SMP NEGERI 2 PACIRAN Lulus Tahun 2013
4. MAN 1 LAMONGAN Lulus Tahun 2016
5. Prodi D III Farmasi Universitas Muhammadiyah Lamongan mulai tahun 2016 sampai sekarang tahun 2019

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MEMULAI DENGAN PENUH KEYAKINAN

MENJALANKAN DENGAN PENUH KEIKHLASAN

MENYELESAIKAN DENGAN PENUH KEBAHAGIAAN



Q.S AL-BAQARAH AYAT 153

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan sholatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

Kupersembahkan Karya Tulis Ilmiah ini untuk :

- ❖ Kedua orang tuaku bapak dan ibuk tersayang yang ikhlas mendoakan, mendukung dan mengorbankan tenaga, pikiran dan hartanya selama ini dalam pendidikan sampai mencapai gelar ini demi kesuksesan dan kebahagiaan anaknya.
- ❖ Keluargaku tercinta terimakasih telah memberiku semangat dan mendukungku selama ini..
- ❖ Sahabatku hurin dan cem terima kasih untuk selama ini, yang selalu ada, yang mau mendengarkan keluh kesahku, semangat kalian, dukungan kalian, doa kalian dan membantuku mengerjakan Karya Tulis Ilmiah ini dan lain-lain
- ❖ Untuk sahabat dan teman-temanku yang lain yang tidak bisa ku sebutkan satu-satu, terima kasih atas dukungan dan semangatnya selama ini.
- ❖ Para Dosen Pembimbing terimakasih yang telah membimbing dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah Ini.
- ❖ Dan Teman-teman seangkatan DIII Farmasi yang telah memberikan kisah, pelajaran, cerita dan pengalaman dalam memperoleh kedewasaan dan gelar ini.

ABSTRAK

Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek merupakan salah satu cerminan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tempat pelayanan kefarmasian di Apotek baik pelayanan obat dengan menggunakan resep maupun obat non resep

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *consecutive sampling*, dan didapatkan sampel yang diteliti sebanyak 80 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan sebanyak 74 responden atau 92,5% yang menyatakan puas dan 6 responden atau 7,5% yang menyatakan cukup puas dengan pelayanan Apotek Megilan 1. Kepuasan pembeli yang paling banyak adalah petugas berpakaian bersih dan rapi sebanyak 69 atau 86,3% dari total 80 responden.

Kata Kunci : Kepuasan, pelayanan obat, apotek

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 Pasien Tentang Pelayanan Obat Di Apotek Megilan 1 Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan” sesuai waktu yang ditentukan.

Karya tulis ilmiah Karya tulis ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi di Universitas Muhammadiyah Lamongan.

Dalam penyusunan, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Bapak/Ibu :

1. Drs. H. Budi Utomo, Amd.Kep. M.Kes, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan.
2. Arifal Aris, S. Kep., Ns., M. Kes, selaku Dekan Universitas Muhammadiyah Lamongan.
3. Ginanjar Putri N., S. Farm., M. Farm., Apt, selaku Ketua Program Studi D III Farmasi Universitas Muhammadiyah Lamongan.
4. Muhtaromah, S.Si, Apt, Sp. FRS, selaku pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Imanda Dyah Rahmadhani, S.Farm, Apt, selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Ana Fithria, S.Farm, Apt selaku pemilik Apotek Megilan 1 Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan yang telah bersedia mengizinkan penulis melakukan penelitian.
7. Kedua Orang Tuaku yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan moril dan materiil demi terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Teman-temanku dan semua pihak yang telah memberikan dukungan moril dan materiil demi terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.

9. Seluruh responden yang telah bersedia memberikan informasi dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Semoga Allah SWT memberi balasan pahala atas semua amal kebaikan yang diberikan. Penulis menyadari Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi semua pembaca pada umumnya.

Lamongan, 28 Mei 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
CURICULUM VITAE	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Bagi Akademis	3
1.4.2 Bagi Pengelola Apotek	4
1.4.3 Bagi Peneliti	4
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Pengetahuan.....	5
2.2 Pelayanan Kefarmasian	5
2.3 Kepuasan Pasien	9
2.4 Kerangka Konsep	14

BAB 3 : METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	15
3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	15
3.3 Kerangka Kerja.....	16
3.4 Populasi, Sampel dan Sampling	17
3.4.1 Populasi	17
3.4.2 Sampel	17
3.4.3 Sampling.....	18
3.5 Variabel Penelitian.....	19
3.6 Definisi Operasional	19
3.7 Pengumpulan Dan Analisis Data	20
3.7.1 Pengumpulan Data.....	20
3.7.2 Analisis Data.....	21
3.8 Etika Penelitian.....	22
3.8.1 Lembar Persetujuan (<i>Informed Consent</i>)	22
3.8.2 Tanpa Nama (<i>Anonymity</i>)	23
3.8.3 Kerahasiaan (<i>Confidentiality</i>).....	23

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	24
4.1.1 Data Umum.....	24
4.1.2 Data Khusus.....	29
4.2 Pembahasan	30

BAB 5 : PENUTUP

5.1 Kesimpulan	37
5.2 Saran	37

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		Hal
Tabel 3.1	Definisi Operasional Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Obat Di Apotek Megilan 1 Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan	19
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan.	25
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Di Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan.	26
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Di Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan.	27
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Di Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan.....	28
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan	29
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Soal Kusiner Kepuasan Konsumen Terhadap Apotek Secara Umum....	30

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Obat Di Apotek Megilan 1 Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan.....	14
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Obat Di Apotek Megilan 1 Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan.....	16
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin di Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan Tahun 2019.....	25
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Kepuasan Pasien Berdasarkan Usia di Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan tahun 2019.	26
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Kepuasan Pasien Berdasarkan Pekerjaan di Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan tahun 2019.	27
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Kepuasan Pasien Berdasarkan Pendidikan di Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan tahun 2019	28
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Kepuasan Pasien Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan tahun 2019	29

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Surat Ijin Survey Awal dari Universitas Muhammadiyah Lamongan
- Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian dari Universitas Muhammadiyah Lamongan
- Lampiran 4 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 5 Lembar Kuesioner
- Lampiran 6 Tabulasi Data
- Lampiran 7 Lembar Konsultasi

DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL

Singkatan :

S. Farm	: Sarjana Farmasi
M. Farm	: Magister Farmasi
Apt	: Apoteker
M. Kes	: Magister Kesehatan
S.Si	: Sarjana Sains
Sp. FRS	: Spesialis Farmasi Rumah Sakit
SDN	: Sekolah Dasar Negeri
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SMA	: Sekolah Menengah Atas
KIE	: Komunikasi, Informasi dan Edukasi
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIP	: Surat Izin Praktek
SERVQUAL	: Service Quality

Simbol :

% : Persen

Σ : Jumlah

/ : Per

= : Sama Dengan

– : Sampai Dengan

:

+ : Tambah

? : Tanda Tanya

“ : Tanda Petik

.

,

(: Buka Kurung

) : Tutup Kurung

< : Kurang Dari

\geq : Lebih Dari atau Sama Dengan