

PROPOSAL

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN OBAT
DI APOTEK RIDHO SEHAT KECAMATAN SUMBERREJO
KABUPATEN BOJONEGORO**



AMALIA AMALUL AHLI SHABRINA
NIM : 16.02.05.0005

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

2019

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN OBAT
DI APOTEK RIDHO SEHAT KECAMATAN SUMBERREJO
KABUPATENBOJONEGORO**

PROPOSAL

**Diajukan Kepada Program Studi D III Farmasi Universitas
Muhammadiyah Lamongan Sebagai Salah Satu
Syarat Untuk Melakukan Penelitian**

**AMALIA AMALUL AHLI SHABRINA
NIM : 16.02.05.0005**

**PROGRAM STUDI D-III FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
LAMONGAN
2019**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : AMALIA AMALUL AHLI SHABRINA
NIM : 1602050005
TEMPAT, TANGGAL LAHIR : SITUBONDO, 13 SEPTEMBER 1998
INSTITUSI : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
LAMONGAN

Menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul : “Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Obat di Apotek Ridho Sehat di Kecamatan Sumberrejo Kabupaten 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 dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapat sanksi akademis.

Lamongan, Januari 2019

Yang menyatakan



AMALIA AMALUL A.S
NIM. 16.02.05.0005

LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Oleh : Amalia Amalul Ahli Shabrina
NIM : 1602050005
Judul : TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG
PELAYANAN OBAT DI APOTEK RIDHO SEHAT
KECAMATAN SUMBERREJO KABUPATEN
BOJONEGORO

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

Mengetahui :

Pembimbing I



Muhtaromah S. Si, Apt. Sp. FRS
NIDN. 0718088102

Pembimbing II



Ahmad Zainal Fanani S. Si. Apt

LEMBAR PENGESAHAN

Telah di Uji dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Ujian Sidang KTI
Di Program Studi D-III Farmasi Universitas Muhammadiyah Lamongan

Tanggal 28 Mei 2019:

PANITIA PENGUJI

Ketua : Drs. H. Budi Utomo, Amd. Kep., M.Kes

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

2. Ahmad Zainal Fanani S. Si. Apt

Tanda Tangan



Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Lamong

~~Arifal Aris, S.Kep.,Ns., M.Kes
NIK. 1978.08.21.2006.01.015~~

KURIKULUM VITAE

Nama : Amalia Amalul Ahli Shabrina
Tempat Tgl.Lahir : Situbondo, 13 SEPTEMBER 1998
Alamat Rumah : RW 03 RT 04 Medalem Desa Prayungan Kecamatan
Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro
Pekerjaan : Mahasiswa

Riwayat Pendidikan :

1. TK ABA 1 Sumberrejo Bojonegoro
2. MIM 18 Sumberrejo Bojonegoro
3. SMPN 1 Baureno Bojonegoro
4. SMAN 1 Sumberrejo Bojonegoro

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

DIHINA NAIK, DIPUJI TURUN



Karya ini kupersembahkan untuk. . .

- ✓ Mamah, Ayah, Mba iuw 'iwanina' dan sabol 'salsa', keluarga kecilku yang selalu membuatku semangat mengerjakan Amd, Farm ku. Kalian adalah semangat yang aku ikhtiarkan :)
- ✓ Bapak ibu Dosen, tanpa pengabdianmu dan bimbinganmu karya ini tak akan bermakna.
- ✓ Keluarga #FarmasiKuat (kita gak salah jurusan kok) tetap semangat! Success never comes to the indolence.
- ✓ Teman tidur Kos Mbah Urip, terimakasih sudah menemaniku mengerjakan KTI ku.
- ✓ Fifa, Vivi, Atika, Ozil Dan Mas Alex, terimakasih kalian luar biasa.
- ✓ Ibu Murni selaku pemilik Apotek.
- ✓ Para responden, terimakasih.
- ✓ Dan semuanya yang gak bisa aku sebutkan satu persatu, terimakasih semangat, doa dan dukungan kalian.

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Apotek Ridho Sehat Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro.

Desain penelitian yang digunakan adalah *deskriptif* dengan sampel sebanyak 30 responden dari 100 populasi. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *consecutive sampling* dengan instrumen lembar kuesioner, pengolahan data dengan *editing, coding, tabulating* dan *scoring* dan disajikan dalam bentuk tabel, diagram, distribusi dan frekuensi.

Dengan hasil penelitian yang didapatkan responden mengatakan tingkat kepuasan pelayanan obat sangat puas sebanyak 63,3%, puas sebanyak 33,3% dan tidak puas sebanyak 3,3%.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan obat di Apotek Ridho Sehat Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro adalah 63,3% responden menyatakan sangat puas.

Saran dari penelitian ini adalah hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan obat di Apotek.

Kata kunci : *Kepuasan Pelayanan Obat di Apotek*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Obat di Apotek Ridho Sehat Kecamatan Sumberrejo Bojonegoro” sesuai waktu yang ditentukan.

Karya Tulis Ilmiah ini penulis susun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Amd.Farm di Universitas Muhammadiyah Lamongan.

Dalam Karya Tulis Ilmiah ini, penulis banyak mendapat bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat Bapak/Ibu :

1. Drs. H. Budi Utomo, Amd.Kep., M.Kes, selaku Ketua Rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan.
2. Ibu Murni, selaku pemilik Apotek Ridho Sehat yang telah memberikan ijin dan fasilitas untuk melakukan penelitian.
3. Dian Nurafifah, S.Si.,M.Kes, selaku Kaprodi D3 Farmasi Universitas Muhammadiyah Lamongan.
4. Muhtaromah S. Si, Apt. Sp. FRS, selaku pembimbing I yang telah banyak memberi arahan, saran serta dorongan selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ahmad Zainal Fanani S. Si. Apt, selaku pembimbing II yang telah banyak memberi arahan, saran serta dorongan selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuesioner 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 segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi semua.

Lamongan, 22 Januari 2019

Amalia Amalul Ahli Shabrina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KURIKULUM VITAE	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat penelitian.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Konsep Pengetahuan.....	6
2.2 Pelayanan Farmasi.....	6
2.3 Kepuasan Pasien.....	11
2.4 Kerangka Konsep Penelitian.....	18
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Desain Penelitian.....	20
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	20
3.3 Kerangka Kerja.....	21
3.4 Sampling Desain.....	22
3.5 Variabel Penelitian dan Desain Penelitian.....	23
3.6 Pengumpulan Data dan Analisa Data.....	24
3.7 Etika Penelitian.....	26
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28

4.1 Hasil Penelitian.....	28
4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian.....	28
4.1.2 Data Umum.....	29
4.1.3 Data Khusus.....	33
4.2 Pembahasan.....	36
BAB 5 PENUTUP.....	42
5.1 Kesimpulan.....	42
5.2 Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN-LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

Tabel 3.5	Definisi Operasional Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Obat di Apotek Ridho Sehat Kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro.	24
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pembeli di Apotek Ridho Sehat Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro tahun 2019.....	29
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Usia Pembeli di Apotek Ridho Sehat Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro tahun 2019.....	30
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Pendidikan Pembeli di Apotek Ridho Sehat Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro tahun 2019.....	31
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Pekerjaan Pembeli di Apotek Ridho Sehat Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro tahun 2019.....	32
Tabel 4.5	Distribusi frekuensi berdasarkan tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan obat di Apotek Ridho Sehat Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro tahun 2019.....	34
Tabel 4.6	Distribusi frekuensi berdasarkan soal kuesioner kepuasan konsumen terhadap Apotek secara umum.....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Kerangka Konsep Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Obat di Apotek Ridho Sehat Tahun 2019.....	18
Gambar 3.3 Kerangka Kerja Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Ridho Sehat Kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro.....	21

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pembeli di Apotek Ridho Sehat Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro tahun 2019.....	29
Diagram 4.2	Distribusi Frekuensi Usia Pembeli di Apotek Ridho Sehat Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro tahun 2019.....	30
Diagram 4.3	Distribusi Frekuensi Pendidikan Pembeli di Apotek Ridho Sehat Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro tahun 2019.....	31
Diagram 4.4	Distribusi Frekuensi Pekerjaan Pembeli di Apotek Ridho Sehat Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro tahun 2019.....	32
Diagram 4.5	Distribusi frekuensi berdasarkan tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan obat di Apotek Ridho Sehat Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro tahun 2019.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jadwal Penelitian.....	48
Lampiran 2	Surat Permohonan Ijin Melakukan Penelitian.....	49
Lampiran 3	Surat Balasan Permohonan Ijin Melakukan penelitian.....	50
Lampiran 4	Lembar persetujuan menjadi responden.....	51
Lampiran 5	Lembar Kuesioner Kepuasan Konsumen Tentang Pelayanan di Apotek Ridho Sehat.....	53
Lampiran 6	lembar Tabulasi kepuasan Konsumen Tentang Pelayanan di Apotek Ridho Sehat.....	54
Lampiran 7	Lembar Konsultasi Pembimbing.....	55

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

Daftar Singkatan

NIM	: Nomor Induk Mahasiswa
NIDN	: Nomor Induk Dosen Nasional
S.Si	: Sarjana Sains
Apt	: Apoteker
Sp.FRS	: Spesialis Farmasi Rumah Sakit
S.Farm.	: Sarjana Farmasi
M.Farm.	: Magister Farmasi
D III	: Diploma III
Drs.	: Dokterandes
H.	: Haji
Amd.Kep.	: Ahli Madya Keperawatan
M.Kes.	: Magister Kesehatan
TK	: Taman Kanak - kanak
SDN	: Sekolah Dasar Negeri
MTS	: Madrasah Tsanawiyah
MAN	: Madrasah Aliyah Negeri
SWT	: Subhanaallah Wataallah
S.ST	: Sarjana Sains Terapan
Susenas	: Survei sosial ekonomi nasional
No.	: Nomor
WHO	: World Health Organization
Dinkes	: Dinas Kesehatan

Depkes	: Departemen Kesehatan
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
OWA	: Obat Wajib Apotek
SD	: Sekolah Dasar
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SMA	: Sekolah Menengah Akhir
PT	: Perguruan Tinggi
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
IRT	: Ibu Rumah Tangga
TNI	: Tentara Nasional Indonesia
POLRI	: Kepolisian Negara Republik Indonesia

Daftar Lambang

n	: Perkiraan jumlah sampel
N	: Perkiraan jumlah populasi
Z	: Nilai standar normal
p	: Perkiraan proporsi, jika tidak diketahui dianggap 0.5
q	: $1 - p$ (100% - p)
d	: Tingkat kesalahan yang dipilih ($d = 0.05$)
ΣF	: Jumlah jawaban yang benar
\leq	: Kurang dari sama dengan
%	: Persentase
-	: Sampai
=	: Sama dengan
x	: Kali
.	: Titik
,	: Koma
?	: Tanda tanya
“	: Tanda petik
(: Kurung buka
)	: Kurung tutup
/	: Garis miring