

**TANGGAPAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK ARROFIQI SIDOMLANGEAN KECAMATAN
KEDUNGPRING LAMONGAN**

KARYA TULIS ILMIAH



OLEH :

ATIKA DWI CAHYANI
16.02.05.0007

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

**TANGGAPAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK ARROFIQI SIDOMLANGEAN KECAMATAN
KEDUNGPRING LAMONGAN**

KARYA TULIS ILMIAH

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

**ATIKA DWI CAHYANI
16.02.05.0007**

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : ATIKA DWI CAHYANI

NIM : 16.02.05.0007

TEMPAT, TANGGAL LAHIR : LAMONGAN, 15 SEPTEMBER 1998

INSTITUSI : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH

LAMONGAN

Menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: **“Tanggapan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek Arrofiqi Sidomlangan Kecamatan Kedungpring Lamongan”** adalah bukan karya 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, Mei 2019

Yang menyatakan



ATIKA DWI CAHYANI
NIM. 16.02.05.0007

LEMBAR PERSETUJUAN

KTI oleh : ATIKA DWI CAHYANI
NIM : 16.02.05.0007
Judul : TANGGAPAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK ARROFIQI SIDOMLANGAN
KECAMATAN KEDUNGPRING KABUPATEN LAMONGAN

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji karya tulis ilmiah
pada tanggal 28 Mei 2019

Oleh:

Mengetahui:

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Ahmad Zainal Fanani, S.Si, Apt

LEMBAR PENGESAHAN

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

Ilmiah Di Prodi D-III Farmasi Universitas Muhammadiyah Lamongan

Tanggal : 28 Mei 2019

PANITIA PENGUJI

Ketua : Drs. H. Budi Utomo, 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 Lamongan



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

CURICULUM VITAE

Nama : ATIKA DWI CAHYANI

Tempat Tgl. Lahir : Lamongan, 15 September 1998

Alamat Rumah : Dusun Mayong RT.02/RW.06 Desa Sidomlangan
Kecamatan Kedungpring Kabupaten Lamongan

Pekerjaan : Mahasiswa

Riwayat Pendidikan :

1. SDN Ciheuleut 02 Bogor Timur (2004-2010)
2. MTs Plus Ath-Thohiriyyah (2010-2013)
3. SMAN 1 Kedungpring (2013-2016)
4. Prodi D III Farmasi Universitas Muhammadiyah Lamongan mulai 2016
sampai sekarang

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Jika kamu menanam padi maka rumput akan ikut tumbuh.

Jika kamu menanam rumput jangan harap padi akan ikut tumbuh.

Jika kamu mengejar akhirat maka dunia kan mengikutimu.

Jika kamu mengejar dunia maka jangan harap akhirat akan ikut tumbuh.”

Karya sederhana ini dipersembahkan untuk :

Kedua orang tua yang sudah memberikan sebagian besar rizqinya

untuk masa depanku yang lebih baik

ABSTRAK

Mutu pelayanan adalah kemampuan usaha untuk menghasilkan produk barang atau jasa yang semakin memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen atau pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Arrofiqi Sidomlangean Kecamatan Kedungpring Lamongan.

Desain penelitian yang digunakan adalah *deskriptif* dengan sampel sebanyak 80 responden dari total 100 populasi. Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *simple random sampling* dengan instrumen lembar kuesioner, pengolahan data dengan *editing, coding, tabulating* dan *scoring* dan disajikan dalam bentuk tabel, distribusi dan frekuensi.

Dengan hasil penelitian yang didapatkan responden mengatakan mutu pelayanan kefarmasian kurang sebanyak 6,25%, cukup 22,50% dan baik 71,25%.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Arrofiqi Sidomlangean Kecamatan Kedungpring menyatakan sangat puas.

Saran dari penelitian ini adalah hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan mutu penelitian kefarmasian di Apotek.

Kata kunci : *Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Tanggapan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Apotek ArRofiqi Sidomlangean Kecamatan Kedungpring Lamongan” sesuai waktu yang ditentukan.

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, M. Kes, selaku Ketua Universitas Muhammadiyah Lamongan.
2. Muhtaromah Aisyah, S. Si., Apt. Sp. FRS selaku pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan karya tulis ilmiah ini.
3. Ahmad Zainal Fanani, S. Si, Apt selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan karya tulis ilmiah ini.
4. Bapak Hansah Triyulianto, S. Farm, Apt selaku Apoteker penanggung jawab Apotek Arrofiqi yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian

5. Kedua orang tua yang selalu mendukung dan memberikan semangat untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
6. Seluruh responden yang telah bersedia memberikan informasi dalam penyusunan karya tulis ini.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan moril dan materil demi terselesaikannya karya tulis ilmiah ini.

Semoga Allah SWT memberikan 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
CURIKULUM VITAE	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
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 Dasar Pelayanan Kefarmasi.....	6
2.2 Konsep Dasar Mutu Pelayanan.....	13
2.3 Peran Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian di apotek.....	17
2.4 Kerangka Konsep.....	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	22
3.1 Desain Penelitian	22
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	22
3.3 Kerangka Kerja.....	23
3.4 Identifikasi Variabel	24
3.4.1 Pengertian Variabel	24

3.4.2	Variabel dalam Penelitian.....	24
3.5	Definisi Operasional	24
3.6	Sampling Desain.....	25
3.6.1	Populasi	25
3.6.2	Sampel	25
3.6.3	Sampling.....	27
3.7	Pengumpulan Data dan Analisa Data	27
3.7.1	Pengumpulan Data.....	27
3.7.2	Instrumen Pengumpulan Data.....	27
3.7.3	Analisa Data.....	28
3.8	Etika Penelitian.....	29
3.8.1	<i>Informed Consent</i>	30
3.8.2	<i>Anonimity</i>	30
3.8.3	<i>Confidentiality</i>	31
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian	32
4.2	Pembahasan	37
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	41
5.2	Saran	41
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Tanggapan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek ArRofiqi Sidomlanean Kecamatan Kedungpring Kabupaten Lamongan Tahun 2019	24
Tabel 4.1 Distribusi Umur Responden di Apotek Arrofiqi Sidomlanean Kecamatan Kedungpring Lamongan Tahun 2019.....	33
Tabel 4.2 Distribusi Pendidikan Responden di Apotek Arrofiqi Sidomlanean Kecamatan Kedungpring Lamongan Tahun 2019.....	33
Tabel 4.3 Distribusi Pekerjaan Responden di Apotek Arrofiqi Sidomlanean Kecamatan Kedungpring Lamongan Tahun 2019.....	34
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek Arrofiqi Sidomlanean Kecamatan Kedungpring Lamongan Tahun 2019	35
Tabel 4.5 Distribusi Hasil Kuesioner Tanggapan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek Arrofiqi Sidomlanean Kecamatan Kedungpring Lamongan Tahun 2019.....	36

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Opini Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek Arrofiqi Desa Sidomlanean Kecamatan Kedungpring Tahun 2019..... 20
Gambar 3.1	Kerangka Kerja Penelitian Tanggapan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek Arrofiqi Sidomlanean Kecamatan Kedungpring Kabupaten Lamongan Tahun 2019 23
Gambar 4.1	Diagram Dstribusi Umur Responden di Apotek Sidomlanean Kecamatan Kedungpring Lamongan Tahun 2019 33
Gambar 4.2	Diagram Distribusi Pendidikan Responden di Apotek Arrofiqi Sidomlanean Kecamatan Kedungpring Lamongan Tahun 2019 34
Gambar 4.3	Diagram Distribusi Pekerjaan Responden di Apotek Arrofiqi Sidomlanean Kecamatan Kedungpring Lamongan Tahun 2019 35
Gambar 4.4	Diagram Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek Arrofiqi Sidomlanean Kecamatan Kedungpring Lamongan Tahun 2019 36

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Surat Ijin Survey Awal Penelitian dari Universitas Muhammadiyah Lamongan
- Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian dari Universitas Muhammadiyah Lamongan
- Lampiran 4 Surat Balasan Survey Awal Dari Apoteker Penanggung Jawab Apotek Arrofiqi Sidomlanean Kecamatan Kedungpring Lamongan
- Lampiran 5 Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 6 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 7 Lembar Kisi-Kisi Kuesioner
- Lampiran 8 Lembar Kuesioner
- Lampiran 9 Hasil Kuesioner
- Lampiran 10 Lembar Konsultasi