

LAPORAN TUGAS AKHIR

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI
APOTEK KLINIK SATELIT KALIMANTAN**



ALPHA METHA ALIF ADHI PUTRI

NIM. 201502020

PROGRAM STUDI DIII FARMASI

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK

2020

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI
APOTEK KLINIK SATELIT KALIMANTAN GRESIK**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh

Gelar Ahli Madya Farmasi

Oleh

ALPHA METHA ALIF ADHI PUTRI

NIM 201502020

PROGRAM STUDI DIII FARMASI

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK

2020

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi <i>reliability</i> terhadap pelayanan resep di apotek Klinik Satelit Kalimantan Gresik	22
Tabel 4.2. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi <i>responsiveness</i> terhadap pelayanan resep di apotek Klinik Satelit Kalimantan Gresik	23
Tabel 4.3. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi <i>assurance</i> terhadap pelayanan resep di apotek Klinik Satelit Kalimantan Gresik	23
Tabel 4.4. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi <i>Empathy</i> terhadap pelayanan resep di apotek Klinik Satelit Kalimantan Gresik	24
Tabel 4.5. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi <i>tangible</i> terhadap pelayanan resep di apotek Klinik Satelit Kalimantan Gresik	25
Tabel 4.6. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan resep di Apotik Klinik Satelit Kalimantan Gresik	25

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Proposal Laporan Tugas Akhir berjudul Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Farmasi Klinik Satelit Kalimantan Gresik sesuai waktu yang ditentukan.

Proposal Laporan Tugas Akhir disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi. Ucapan terimakasih, saya sampaikan kepada pihak – pihak berikut yang telah memberikan pengarahan dan bantuan kepada penulis:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik, Bapak Prof. Dr. Ir. Setyo Budi, M.S.
2. Ketua Program Studi DIII Farmasi, Ibu Diah Ratnasari, S.Farm., Apt., M.T
3. Bapak dr. Abdur Rivai, M.Kes., selaku pembimbing pertama yang telah bersedia untuk meluangkan waktu untuk membimbing, memeriksa, serta memberikan arahan dan saran dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
4. Ibu Senja Nur Hasanah, S.Farm., Apt. selaku apoteker Klinik Satelit Kalimantan.
5. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan semangat dan doa untuk segera menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT memberi balasan pahala atas semua amal kebaikan yang diberikan. Peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan proposal ini. Akhirnya peneliti berharap semoga karya tulis ini bermanfaat bagi peneliti pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Gresik, Juni 2020

Penyusun

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI APOTEK KLINIK SATELIT KALIMANTAN GRESIK

ALPHA METHA ALIF ADHI PUTRI

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, yang bertujuan untuk menjamin keamanan, efektifitas dan kersasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Klinik satelit kalimantan merupakan salah satu klinik yang ada di kabupaten Gresik yang memberikan pelayanan kesehatan termasuk pelayanan farmasi kepada masyarakat di sekitar wilayah kecamatan manyar yang salah satunya adalah memberikan pelayanan farmasi. Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik non teknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *simple random sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan adalah berupa kuesioner. Hasil Penelitian didapatkan tingkat kepuasan pelayanan resep di Apotik Klinik Satelit Kalimantan Gresik adalah sebagian besar menyatakan puas yaitu 57%.

Kata Kunci : *Apotek, Kepuasan, Pelayanan kefarmasian.*

PATIENT SATISFACTION ON RECIPE SERVICE IN PHARMACIES SATELLITE KALIMANTAN CLINIC GRESIK

ALPHA METHA ALIF ADHI PUTRI

ABSTRACT

Good pharmaceutical services are services that are oriented directly in the process of drug use, which aims to ensure the safety, effectiveness and rationality of drug use by applying science and functions in patient care.. The Kalimantan satellite clinic is one of the clinics in Gresik district that provides health services including pharmacy services to communities around the Manyar sub-district, one of which is providing pharmaceutical services. Patient satisfaction is a reflection of the quality of health services they receive. The quality of health services refers to the level of perfection in providing health services in every patient. The more perfect the satisfaction, the better the quality of health services. The relatively good quality of service may not be able to satisfy patients. In general, patients cannot assess technical competence, so they judge the quality of service from non-technical characteristics or interpersonal relationships and comfort. This type of research is descriptive research. Sampling is done using simple random sampling technique. The research instrument used was a questionnaire. The results showed that the satisfaction level of prescription services at the Kalimantan Gresik Satellite Clinic Pharmacy was mostly satisfied, namely 57%.

Keywords: Pharmacy, Satisfaction, Pharmaceutical Services.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. LatarBelakang	1
1.2. Rumusan masalah.....	3
1.3. Tujuan.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1. Klinik.....	4
2.1.1 Definisi klinik	4
2.1.2. Jenis klinik	4
2.1.3. Kewajiban Klinik.....	6
2.1.4. Kriteria Klinik.....	6
2.2. Pelayanan Kefarmasian atau Pharmaceutical Care	7
2.2.1. Pengertian	7
2.2.2. Standar Pelayanan Kefarmasian	9
2.3.Kepuasan Pasien.....	9

2.3.1. Pengertian	9
2.3.2. Kualitas pelayanan kesehatan	10
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
3.1 Rancangan Penelitian	13
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	13
3.3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	13
3.3.1. Populasi.....	13
3.3.2. Sampel	13
3.3.3. Besar Sampel	14
3.3.4. Teknik pengambilan sampel	15
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	16
3.4.1. Variabel Penelitian.....	16
3.4.2. Definisi Operasional	16
3.5. Teknis Pengumpulan Data.....	17
3.5.1. Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1, Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi <i>Reliability</i>	22
4.2. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi <i>Responsiveness</i>	22
4.3. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi <i>Assurance</i>	23
4.4. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi <i>Empathy</i>	24
4.5. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi <i>Tangibles</i>	24
4.6 Tingkat kepuasan terhadap pelayanan resep	24

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	26
5.1. Kesimpulan	26
5.2. Saran	26
DAFTAR PUSTAKA	27
LAMPIRAN	29



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahap Pengambilan data	18
Gambar 3.2 Alur Pengumpulan Data	19



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar informed consent.....	25
Lampiran 2. Kuisisioner	26
Lampiran 3. Lembar Pengamatan Data.....	30
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	31

