

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PASIEN RESEP  
DI APOTEK KIMIA FARMA 228 SUKOHARJO**



**KARYA TULIS ILMIAH**

**OLEH :  
MUH SANTOSA  
NIM. RPL 2194105**

**PROGRAM STUDI D III FARMASI  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NASIONAL  
SURAKARTA  
2020**

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PASIEN RESEP  
DI APOTEK KIMIA FARMA 228 SUKOHARJO**

**THE LEVEL OF SATISFACTION OF PRESCRIPTION  
PATIENT SERVICES AT KIMIA FARMA 228 SUKOHARJO  
PHARMACY**



**KARYA TULIS ILMIAH  
DISUSUN SEBAGAI PERSYARATAN UNTUK MENYELESAIKAN  
JENJANG PENDIDIKAN DIPLOMA III FARMASI**

**OLEH :  
MUH SANTOSA  
NIM. RPL 2194105**

**PROGRAM STUDI D III FARMASI  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NASIONAL  
SURAKARTA  
2020**

**KARYA TULIS ILMIAH  
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PASIEN RESEP DI APOTEK  
KIMIA FARMA 228 SUKOHARJO**

**Disusun Oleh :**

**MUH SANTOSA**

**NIM. RPL2194105**

**Telah disetujui untuk diajukan pada ujian Karya Tulis Ilmiah**

**Pembimbing Utama**



**Susilowati, M.Sc., Apt**

**KARYA TULIS ILMIAH**  
**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PASIEN RESEP DI APOTEK**  
**KIMIA FARMA 228 SUKOHARJO**

Disusun Oleh :  
**MUH SANTOSA**  
**NIM. RPL2194105**

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji  
dan telah dinyatakan memenuhi syarat/sah

Pada tanggal 15 Juni 2020

**Tim Penguji :**

Truly Dian Anggraini, M.Sc., Apt (Ketua)

Susilowati, M.Sc., Apt (Anggota)

Menyetujui  
Pembimbing Utama

Mengetahui  
Ketua Program Studi  
DIII Farmasi

Susilowati, M.Sc., Apt

Iwan Setiawan, S.Farm., M.Sc., Apt

## **PERNYATAAN KEASLIAN KTI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah, dengan judul :

### **TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PASIEN RESEP DI APOTEK KIMIA FARMA 228 SUKOHARJO**

Yang dibuat untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Jenjang Pendidikan Diploma III Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional, sejauh saya ketahui bukan merupakan tiruan ataupun duplikasi dari Karya Tulis Ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar dilingkungan Program Studi DIII Farmasi STIKES Nasional maupun di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Apabila terdapat bukti tiruan atau duplikasi pada KTI, maka penulis bersedia untuk menerima pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh.

Surakarta, 01 Mei 2020



Muh Santosa  
NIM. RPL2194105

## **MOTTO**

Waktu bagaikan pedang. Jika kamu tidak memanfaatkanya dengan baik, maka ia akan memanfaatkanmu. (HR. Muslim)

Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

(QS Al Insyirah 5)

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kehadirat Allah SWT, shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kupersembahkan karya tulis ini untuk :

1. Kedua orang tuaku tersayang yang senantiasa mencurahkan kasih sayangnya.
2. Istriku tercinta yang senantiasa menemani hari-hariku
3. Anak-anakku tersayang yang senantiasa mewarnai hari-hariku
4. Seluruh rekan-rekan yang senantiasa mendukung dan menyemangatiku
5. Almamaterku STIKES Nasional

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Resep Di Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo” dengan baik dan lancar. Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan D3 Farmasi di STIKES Nasional.

Penulis menyadari bahwa semua yang dilaksanakan tidak akan berhasil dengan baik tanpa dorongan, dukungan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Hartono, S.Si, M.Si, Apt., selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional.
2. Ita Ermawati, M.Sc., Apt selaku apoteker di Apotek Kimia Farma Sukoharjo yang berkenan memberi ijin penelitian penulis.
3. Iwan Setiawan, M.Sc., Apt ketua Program Studi DIII Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional.
4. Susilowati, M.Sc., Apt selaku pembimbing utama yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga terselesaikannya penelitian ini.
5. Truly Dian Anggraini, M.Sc., Apt selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan hingga terselesaikannya penelitian ini.



6. Seluruh dosen program studi DIII Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan nasional yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Seluruh staf dan karyawan program studi DIII Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional yang telah memberikan bantuan administratif kepada penulis.
8. Rekan-rekan kerja di Apotek Kimia Farma Sukoharjo yang telah memberikan informasi dan bantuan partisipasi selama penelitian.
9. Teman-teman Program Studi DIII Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan dan melimpahkan rahmat dan karunia Nya, atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca supaya bisa menambah pengetahuan.

Surakarta, 30 Juli 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul .....	i
HALAMAN Judul.....	ii
HALAMAN Persetujuan Pembimbing .....	iii
HALAMAN Pengesahan.....	iv
Pernyataan Keaslian KTI.....	v
Motto .....	vi
Persembahan.....	vii
Prakata.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Intisari.....	xv
Abstract.....	xvi
<b>BAB IPENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB IITINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	4
1. Kualitas Pelayanan .....	4
2. Kepuasan pelanggan/konsumen .....	7
3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	12
4. Kerangka Konsep .....	14
<b>BAB IIIMETODE PENELITIAN</b>	
A. Desain penelitian .....	15
B. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	15
C. Populasi dan Sampel .....	16
D. Besar Sampel.....	17
E. Definisi operasional .....	18
F. Instrumen penelitian.....	18
G. Alur penelitian.....	19
H. Analisis data .....	20
I. Uji validitas dan reabilitas.....	21
<b>BAB IVPEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN</b>	
A. Karakteristik responden .....	23
B. Tingkat kepuasan pasien resep terhadap pelayanan.....	26
<b>BAB V</b>	
A. Kesimpulan .....	35
B. Saran .....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>37</b>

## DAFTAR TABEL

### Tabel

4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik .....	24
4.2. Distribusi Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan .....	27
4.3 Tingkat kepuasan pasien resep terhadap variabel kehandalan di apotek kimia frama 228 sukoharjo bulan Maret- April 2020.....	30
4.4 Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Resep Terhadap Variabel Ketanggapan Di Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo .....	31
4.5 Tingkat kepuasan kepuasan pasien terhadap variabel jaminan di apotek kimia frama 228 sukoharjo bulan maret-april 2020 .....	32
4.6 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Empati Di Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo Bulan Maret- April 2020 .....	33
4.7 Tingkat Kepuasan Pasien Resep Terhadap Variabel Bukti Fisik Di Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo Bulan Maret-April 2020 .....	34

## DAFTAR GAMBAR

Gambar

3.1	Alur Penelitian .....	19
-----	-----------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### Lampiran

1. Kuesioner penelitian
2. Lembar persetujuan penelitian
3. Uji validasi
4. Uji reliabilitas
5. Hasil jawaban kuesioner
6. Laporan pendapatan apotek
7. Contoh kuesioner responden

## INTISARI

Apotek adalah tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi kepada masyarakat. Pelayanan kefarmasian bertujuan untuk mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Salah satu indikator yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo.

Rancangan penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang membeli dengan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yang memenuhi kriteria inklusi. Besar sampel sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian menunjukkan pada dimensi kehandalan diperoleh persentase skor 83,5%, pada dimensi daya tanggap diperoleh persentase skor 83,9%, pada dimensi jaminan diperoleh persentase skor 84,8%, pada dimensi empati diperoleh persentase skor 84,9%, pada dimensi bukti fisik diperoleh persentase skor 89,4%.

Peneliti menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo menunjukkan kriteria sangat puas dengan persentase skor 85,3%. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai data dasar dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

Kata Kunci : Apotek, Pelayanan Farmasi, Kepuasan Pelanggan

## ***ABSTRACT***

A pharmacy is a place where pharmaceutical work and distribution of preparations are carried out in a pharmacy to the community. Pharmaceutical services aim to prevent and solve drug problems and problems related to health. One indicator used to analyze quality service at the pharmacy is to measure the level of customer satisfaction. This study aims to determine the level of service satisfaction pharmacy at Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo.

The design of this study using descriptive methods. The instrument used in the form of a questionnaire. The population in this study is all customers who buy with The sample uses a purposive sampling method that meets the criteria inclusion. The sample size of 100 respondents.

The results showed the reliability dimension obtained a percentage score of 83.5%, in the dimension responsiveness, obtained percentage score of 83.9%, in the guarantee dimension a percentage score of 84.8% was obtained, in the dimensions of empathy a percentage has obtained a score of 84.9%, on the dimensions of physical evidence obtained a percentage score of 89.4%.

The researcher concluded that the level of satisfaction of pharmaceutical services at the Pharmacy Kimia Farma 228 Sukoharjo showed very satisfied criteria with a percentage score of 85.3%. The results of this study can be used as basic data in further research development.

**Keywords:** Pharmacy, Pharmacy Services, Customer Satisfaction

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Apotek sebagai tempat dilaksanakannya pekerjaan kefarmasian mempunyai peran penting sebagai tempat untuk memperoleh informasi tentang obat. Pelayanan kefarmasian semakin berkembang, tidak terbatas hanya pada penyiapan obat dan penyerahan obat pada pelanggan, tetapi perlu melakukan interaksi atau komunikasi dengan pelanggan, dengan melaksanakan pelayanan secara menyeluruh oleh tenaga farmasi. Sering sekali ditemukan keluhan pelanggan di apotek mulai dari lambannya pelayanan yang diterima pelanggan, kurangnya ketepatan dan keamanan dari obat yang diberikan kepada pelanggan, serta fasilitas apotek yang kurang memadai mulai dari kursi penunggu pelanggan yang kurang banyak, kebersihan apotek, tempat parkir yang kurang menjamin kendaraan pelanggan.

Standar pelayanan kefarmasian di apotek ada dikelompok pengelolaan sumber daya mencakup pengelolaan sumber daya manusia, sarana prasarana, sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lain dan administrasi. Pelayanan mencakup pelayanan resep, edukasi dan promosi, serta pelayanan residensial {Home Care}. Jumlah apotek di wilayah Surakarta tergolong banyak, namun hal itu tidak membuat masyarakat memilih untuk menggunakan jasa mereka, bahkan tidak sedikit masyarakat Surakarta yang memilih menggunakan dan membeli di



Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo diluar wilayah Surakarta. Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo merupakan salah satu cabang dari Kimia Farma Group yaitu satu satunya badan usaha milik negara dibidang kefarmasian.

Sebagai salah satu cabang apotek Kimia Farma terbesar di Surakarta berlokasi di jalan Veteran No 11 Sukoharjo. Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo ingin memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien sehingga membuat rasa aman atas obat yang diberikan serta nyaman atas pelayanan yang diterima. Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo sudah diberikan kepercayaan oleh pelanggan yang dapat dilihat dari naiknya pendapatan tiap bulannya selama tahun 2019. Pelayanan yang diberikan oleh apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo memberikan dampak positif bagi pasien. Jumlah pelanggan meningkat ini berefek pada penjualan meningkat setiap tahunnya yang menandakan banyak pelanggan yang menebus resep maupun berbelanja di apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji Kepuasan Pelanggan di Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo agar pelayanan yang diberikan di Apotek tersebut dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian adalah

1. Bagaimana karakteristik pasien yang membawa resep di Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan apotek kimia farma 228 Sukoharjo?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Penulis

Hasil dari laporan penelitian ini akan memberikan suatu tambahan informasi, sehingga dapat menambah ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan tentang dunia bisnis farmasi dalam hal manajemen pemasaran khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo

#### 2. Bagi Perusahaan

Hasil dari laporan penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan dan saran yang bermanfaat, sebagai bahan pertimbangan keputusan yang menyangkut pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelanggan di apotek kimia farma 228 Sukoharjo dimasa yang akan datang.

#### 3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini dapat di jadikan bahan bacaan bagi rekan-rekan sekalian dan dapat sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya dalam kasus yang sama.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain penelitian**

Penelitian ini termasuk penelitian non eksperimen dengan rancangan penelitian secara deskriptif menggunakan analisa kuantitatif, yaitu menggunakan analisa data secara mendalam dalam bentuk angka yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo.

#### **B. Tempat Dan Waktu Penelitian**

##### 1. Tempat

Tempat penelitian dilakukan di Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo  
JI.Veteran No 11 Sukoharjo Jawa Tengah.

##### 2. Waktu Penelitian

Penelitian akan dilakukan pada bulan Maret - April 2020.

### C. 1.1 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi merupakan seluruh subyek atau obyek dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti (Hidayat, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien atau keluarga pasien (pendamping) yang menebus resep di Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo.

#### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2006). Menurut Arikunto (2006), pengambilan sampel 10% dari populasi yang ada. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive Sampling, yaitu pengambilan sampel dilakukan secara acak.

Kriteria Inklusi :

- b. Pasien atau keluarga pasien yang menebus resep di Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo
- c. Pasien atau keluarga pasien dengan usia 18-60 tahun
- d. Pasien atau keluarga pasien yang bisa membaca dan menulis
- e. Pasien atau keluarga pasien pada kunjungan pertama selama periode penelitian.

Kriteria Eksklusi yaitu para responden yang tidak lengkap mengisi kuesioner

#### D. Besar Sampel

Perhitungan besar sampel di Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo pada bulan Maret 2020. Pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner yang disebar ke pengunjung yang menebus resep di Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Perhitungan besar sampel menggunakan rumus Slovin yang terdapat di dalam buku Notoatmodjo (2002) sebagai berikut

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan

n = besar sampel

N = besar populasi

E = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) yaitu 10%

Jumlah pengunjung yang membawa resep di Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo dalam sebulan adalah 2713 pasien. Gambaran perhitungan besar sampel ditunjukkan pada perhitungan dibawah ini

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)} \quad n = \frac{2713}{1 + 2713 (0.1^2)} \quad n = 97$$

berdasarkan perhitungan tersebut didapatkan contoh besar sampel sebanyak 97 orang. Pengambilan sampel dilakukan sehari 4-5 orang.

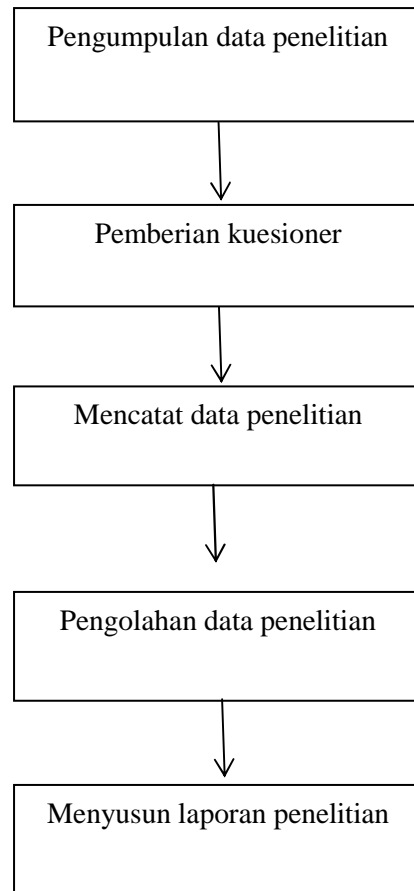
### **E. Definisi Operasional**

1. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan di Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo
2. Responden adalah pasien atau keluarga pasien yang menebus resep di Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo
3. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pasien terhadap pelayanan di apotek yang meliputi lima dimensi yaitu *responsiveness* (daya tangkap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (berujud).
4. Kuesioner adalah berupa daftar pertanyaan yang telah disusun yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan di Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo

### **F. Instrumen Penelitian**

Alat ukur penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner yang terdiri dari 10 pertanyaan tentang kepuasan pelayanan farmasi di Apotek Kimia Farma Sukoharjo. Adapun bentuk lengkap dari kuesioner dicantumkan dalam satu lampiran. Kuesioner langsung disebar karena sudah dilakukan uji validitas atau uji reabilitas. Kuesioner ini mengacu pada penelitian sebelumnya.

## G. Alur Penelitian



Gambar 3.1 Alur Penelitian

### Cara Kerja

#### 1. Persiapan penelitian

Peneliti melakukan persiapan dengan membuat perijinan dan survey lapangan di Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo

2. Pengumpulan Data penelitian

Peneliti melakukan pengumpulan data dari berbagai sumber yang mendukung penelitian ini

3. Melakukan penyebaran kuesioner

Peneliti menyebarkan kuesioner berupa pertanyaan yang harus dijawab oleh responden yang datang ke Apotek Kimia Farma 228 sukoharjo

4. Mencatat data penelitian

Peneliti mencatat semua data yang diperoleh dari hasil penelitian termasuk hasil kuesioner

5. Pengolahan data penelitian

Setelah semua data diperoleh maka peneliti akan mengolah data tersebut hingga didapat kesimpulan

6. Menyusun laporan penelitian

Setelah kesimpulan diperoleh maka peneliti akan membuat laporan penelitian secara keseluruhan

## **H. Analisis Data**

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan menggunakan tingkat penelitian sangat puas =5, puas= 4, netral= 3, tidak puas= 2, sangat tidak puas= 1



Data yang sudah terkumpulkan dari penelitian akan dianalisa. Metode analisa yang digunakan adalah analisis data deskriptif. Analisis data dilakukan dengan mempresentasikan hasil yang diperoleh dengan cara

$$p = \frac{\Sigma A}{\Sigma B} \times 100\%$$

dimana

p= prosentase

$\Sigma A$  = skor yang diperoleh

$\Sigma B$  = skor maksimum

Dalam hal ini, digunakan skala tingkatan yang terdiri dari sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas

Hasil tersebut dapat diinterprestasikan dengan presentase sebagai berikut :

1. Sangat puas = 81%-100%
2. Puas = 61%-80%
3. Netral = 41%-60%
4. Tidak puas = 21%-40%
5. Sangat tidak puas = 0%-20%

## **I. Uji Validitas dan Uji Realibilitas**

Sebelum kuisisioner ini disebarkan kepada responden. Kuisisioner ini harus diuji validitas dan realibilitasnya terlebih dahulu agar instrumen atau variabel yang digunakan terbukti baik dan handal. Uji validitas dan realibilitas digunakan untuk mengetahui apakah isi dari pertanyaan dalam suatu kuisisioner sudah valid atau

reliable. Untuk menguji keabsahan validitas diketahui dengan cara menghitung korelasi antara masing masing pernyataan dengan skor total memakai rumus teknik korelasi produk moment person (Umar, 2009) dengan bantuan SPSS dan kemudian membandingkan dengan nilai kritis. Reliabilitas adalah nilai yang menunjukkan sejauh mana konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama.

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner penelitian sebelumnya yang sudah diuji realibilitas dan validitasnya oleh Imey Putri Jayanti

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien resep di Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo pada bulan Maret-April 2020 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik dari 100 responden usia terbanyak 18-30 tahun dengan presentase 32%. Jenis kelamin laki-laki 48% dan perempuan 52%. Pekerjaan mayoritas ialah pegawai swasta sebanyak 44% dan pendidikan terakhir mayoritas adalah SMA 47%.
2. Tingkat kepuasan pasien yang diperoleh dari kelima dimensi didapatkan skor terbesar pada dimensi berwujud sebesar 89,4%, dilanjut dengan dimensi empati sebesar 84,9%, kemudian dimensi jaminan 84,8%, dimensi daya tanggap 83,9%, dan yang terakhir dimensi keandalan 83,5%, dan didapatkan presentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap keseluruhan dimensi sebesar 85,3% dengan klasifikasi kepuasan adalah sangat puas.

## **B. Saran**

Untuk meningkatkan kepuasan pasien yang memanfaatkan fasilitas Apotek, maka perlu untuk :

1. Diharapkan petugas Apotek Kimia Farma 228 Sukoharjo dalam melakukan pelayanan ke pasien menggunakan bahasa yang lebih mudah dimengerti oleh konsumen.
2. Memperpendek waktu tunggu resep
3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam pengembangan penelitian lebih lanjut

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 1988, *Panduan Pelayanan Informasi Obat*, PT Kimia Farma , Jakarta.
- Anonim, 1993, *Undang-undang Republik Indonesia No.23 tahun 1992 tentang kesehatan. Dexa Medica, 6, 1-22-28.*
- Anief , M., 2001, *Manajemen Farmasi* , Cetakan III, 3-4, 45-46, 117-118, Gadjah Mada University Press , Jogjakarta.
- Irawan, H., 2002, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, 2-3, Gramedia, Jakarta.
- Notoatmodjo, S., 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. 10-15, Jakarta. Rineka Cipta.
- Supranto. 1997 , *Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. 76-78 , Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Umar, H., 2003, *Pengukuran Kepuasan Perilaku Konsumen*, 201, Ghalia, Jakarta.
- Kotler, P., Keller, KL. (2009). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 2. Edisi kedua belas. PT.Gelora Aksara Pratama, Jakarta
- Widayati, S., dan Zairina, N., 1996, *Peran Farmasis Dalam Pelayanan Informasi Obat Untuk Psasien Melalui Konseling*, Prosiding Kongres Ilmiah XI ISFI 3- 6 juli 1996 Jawa Tengah.
- Anonim, 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, kepmenkes RI No.73/MENKES/SK/X/2016
- Arikunto, Suharsini, (2006).*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Cornelia, E dan Veronica,S.2009. *Evaluasi Mutu Pelayanan*.Jurnal Farmasi. Jakarta
- Dep Kes RI, 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*
- Suprpto, Johannes, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta Rineka Cipta
- Dep Kes RI, 2009, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*
- Dep Kes,2014,*Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014, Standar Pelayanan Kefarmasian di Apote*
- Aguswina, 2011. *Karakteristik Pasien dan Kualitas Hidup Pasien Gagal Ginjal Kronik yang Menjalani Terapi*. Skripsi. Medan : Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara. Hal 1
- Lumenta, B. 1989 . *Perawat Tinjauan Fenomena Sosial*. Yogyakarta : Kanisius.
- Sinulingga, Asna. 2010. *Hubungan Karakteristik Pasien Pengguna Kartu Jamkesmas terhadap Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Sidikalang Tahun 2010*. Skripsi. Medan : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara. Hal 22-60
- Sulo, Roy Habel, Elina Hartono, R.A Oetari. 2019. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta*. Jurnal Ilmiah Manuntung. Samarinda.