

PENGESAHAN PROPOSAL KARYA TULIS ILMIAH

Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini berjudul GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK ARIF PASAR BARU PERMAI BANJARMASIN yang dibuat oleh Arif hidayatullah (NPM.1648401120119 D3 Farmasi), telah disetujui oleh para pembimbing untuk dilanjutkan ke tahap pengambilan data.

Banjarmasin, 20 Maret 2017

Pembimbing 1



Sri Rahayu, M.Farm., Apt

NIDN. 1115098101

Pembimbing 2

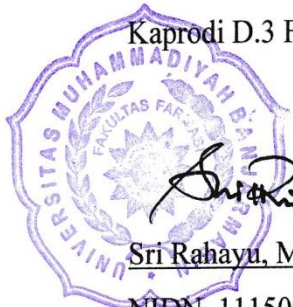


Nurhikmah, S.ST., MPH

NIDN. 013.006.097

Mengetahui

Kaprodi D.3 Farmasi



Sri Rahayu, M.Farm., Apt

NIDN. 1115098101

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dengan judul GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK ARIF PASAR BARU PERMAI BANJARMASIN oleh Arif hidayatullah (NIM.1648401120119), telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing dan akan dipertahankan di hadapan tim penguji pada Ujian Sidang Karya Tulis Ilmiah Program Studi D.3 Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.

Banjarmasin, 16 Mei 2017

Pembimbing 1



Sri Rahayu, M.Farm., Apt

NIDN. 1115098101

Pembimbing 2

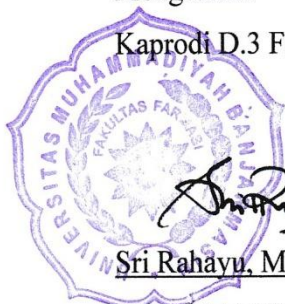


Nurhikmah, S.ST., MPH

NIDN. 013.006.097

Mengetahui

Kaprodi D.3 Farmasi



Sri Rahayu, M.Farm., Apt

NIDN. 1115098101

PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

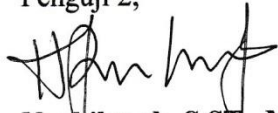
Karya Tulis Ilmiah ini Berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Apotek Arif Pasar Baru Permai Banjarmasin” yang di buat oleh Arif hidayatullah (NIM.1648401120119), telah diujikan di depan tim penguji pada Ujian Sidang Karya Tulis Ilmiah Program Studi D.3 Farmasi pada tanggal 5 Juni 2017.

Tim Penguji:

Penguji 1,


Sri Rahayu, M.Farm., Apt
NIDN. 1115098101

Penguji 2,


Nurhikmah, S.ST., MPH
NIDN. 013.006.097

Penguji 3,


Nur Mahdi, M.Farm., Apt
NIDN. 1101019002

Mengetahui

Ketua Program Studi D.3 Farmasi,


Sri Rahayu, M.Farm., Apt
NIDN. 1115098101

Mengesahkan
Dekan Fakultas Farmasi,


Risya Mulyani, M.Sc., Apt
NIDN. 1122038301



**PROGRAM STUDI D.3 FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BANJARMASIN**

KTI, Mei 2017

**ARIF HIDAYATULLAH
1648401120119**

**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Informasi
Obat Di Apotek Arif Pasar Baru Permai Banjarmasin**

Abstrak

Latar belakang: Dalam menghadapi era globalisasi kepuasan pelanggan adalah hal utama yang harus di perhatikan apotek agar apotek dapat bertahan, bersaing dan mempertahankan pasar yang sudah ada. Kepuasan pasien sangat penting dalam kemajuan apotek apabila pasien merasa puas maka secara otomatis pasien tersebut akan kembali untuk menggunakan jasa pelayanan. Suatu perubahan dari layanan kesehatan yang ingin dilakukan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien.

Tujuan: Mengetahui tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan informasi obat yang di berikan di Apotek Arif Pasar Baru Permai Banjarmasin.

Metode: Rancangan penelitian ini adalah deskriptif. Analisis data menggunakan distribusi frekuensi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *teknik purposive sampling*. Alat pengumpulan data penelitian ini adalah kuesioner. Teknik pengambilan data dengan sistem *hand in*

Hasil: Hasil penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Arif Pasar Baru Permai Banjarmasin, dapat disimpulkan dari 92 responden sebagian besar menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 56 responden (60,87%). Sedangkan yang menyatakan puas 36 responden (39,13%).

Kata Kunci : Kepuasan, PIO, Apotek

Daftar Rujukan : 35 (2005-2014)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Arif Pasar Baru Permai Banjarmasin”.

Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa selesainya penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik bantuan moril maupun materil. Pada kesempatan ini pula penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Khairudin, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.
2. Risyia Mulyani, M.Sc.,Apt selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.
3. Sri Rahayu M.Farm.,Apt selaku dosen Pembimbing 1 sekaligus sebagai Penguji 1 dan Kepala Program Studi D.3 Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin yang memberikan banyak masukan dan petunjuk kepada penulis.
4. Nurhikmah, S.ST., MPH selaku dosen Pembimbing 2 sekaligus sebagai penguji 2 yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan banyak masukan kepada penulis.
5. Nurmahdi, M.Farm., Apt selaku dosen penguji 3 yang telah memberikan banyak masukan kepada penulis.

6. Seluruh dosen pengajar Universitas Muhammadiyah Banjarmasin khususnya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat sehingga turut membantu dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini.
 7. Orang tua dan saudara yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
- Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari, bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun. Semoga penelitian yang dilakukan peneliti dapat bermanfaat. Semoga Allah SWT menerima amal baik dan melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, Amin

Banjarmasin, Mei 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Hal
LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL KARYA TULIS ILMIAH	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Penelitian Terkait	5
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	 6
2.1 Kepuasan	6
2.2 PIO (Pelayanan Informasi Obat)	20
2.3 Apotek	23
2.4 Pelayanan	27
2.5 Kerangka Konsep	34
 BAB 3 METODE PENELITIAN	 35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Definisi Operasional	35
3.3 Populasi, Sampel dan Sampling	35
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.5 Instrumen Penelitian	38
3.6 Teknik Pengambilan Data	39
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisa Data	39
3.8 Etika Penelitian	40
 BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 42
4.1 Deskripsi Data	42
4.2 Analisis Data	42
4.3 Pembahasan	47
4.4 Keterbatasan Penelitian	53

BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	54
	5.1 Kesimpulan	54
	5.2 Saran	54
	DAFTAR RUJUKAN	55
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1 Definisi Operasional	35
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	38
Tabel 3.3 Persentase Kepuasan Pasien	40
Tabel 4.1 Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik usia pasien	43
Tabel 4.2 Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik pendidikan pasien ..	43
Tabel 4.3 Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik jenis kelamin	44
Tabel 4.4 Persentase umum kepuasan pasien	44
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi berdasarkan Kehandalan (<i>Realibility</i>)	45
Tabel 4.6 Distribusi frekuensi berdasarkan Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) ..	45
Tabel 4.7 Distribusi frekuensi berdasarkan Jaminan (<i>Assurance</i>)	46
Tabel 4.8 Distribusi frekuensi berdasarkan <i>Empathy</i>	46
Tabel 4.9 Distribusi frekuensi berdasarkan Berwujud (<i>Tangible</i>)	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konsep	Hal 34
----------------------------------	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 2. Lembar Kuesioner
- Lampiran 3. Hasil Uji Validasi Kuesioner Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat
- Lampiran 4. Lembar Permohonan Bimbingan KTI
- Lampiran 5. Lembar Konsultasi
- Lampiran 6. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 7. Apotek ARIF
- Lampiran 8. Pemberian PIO
- Lampiran 9. Pengajuan Persetujuan Responden
- Lampiran 10. Pengisian Kuesioner
- Lampiran 11. Pernyataan Keaslian Penulisan
- Lampiran 12. Daftar Riwayat Hidup