

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP
DI APOTEK MILLENIA BANJARMASIN

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Pada Program Studi D3 Farmasi

Oleh :
MAULIDA HUSNA
NPM. 1648401110068

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BANJARMASIN
FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI D3 FARMASI
2019

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir (LTA) dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pelanggan Wilayah Banjarmasin PT. Penta Valent Cabang Banjarmasin” yang dibuat oleh Dwi Ramadhayanti (NPM. 168401110057), telah mendapatkan persetujuan dari para pembimbing untuk diujikan pada Ujian Sidang Laporan Tugas Akhir Program Studi D3 Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.

Banjarmasin, Juli 2019

Pembimbing 1,


Nita Triadisti, M.Farm., Apt
NIDN. 11104048201

Pembimbing 2,


Noor Amaliah, Ns, M.Kep
NIDN. 11103108503

Mengetahui,

Kaprodi D3 Farmasi

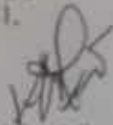

Sri Rahayu, M.Farm., Apt
NIDN. 1115098101

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir (LTA) dengan judul "Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Millenia Banjarmasin" yang dibuat oleh Maulida Husna (NPM. 1648401110068), telah diujikan di depan tim penguji pada Ujian Sidang Laporan Tugas Akhir Program Studi D3 Farmasi pada tanggal 6 Agustus 2019

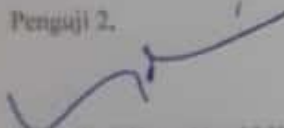
Tim Penguji:

Penguji 1.



Rizka Mulya Miranti, M.Si., Apt
NUPN. 0228011987

Penguji 2.



Illyadi, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kom
NIDN. 1103117701

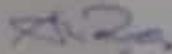
Penguji 3.



Dr. M. Azzahra S.E. MM, Apt
NIDN. 1114106701

Mengetahui

Kaprodi D3 Farmasi



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

Mengesahkan

Dekan Fakultas Farmasi,

Universitas Muhammadiyah Banjarmasin



Agus M. S., Apt
NIDN. 1115098101



Scanned with
CamScanner

**PROGRAM STUDI D3 FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BANJARMASIN**

LTA, JULI 2019

**MAULIDA HUSNA
1648401110068**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI
APOTEK MILLENIA BANJARMASIN**

Abstrak

Kepuasan pasien menggunakan jasa Apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di Apotek, kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika hasil kinerja dibawah harapan pengunjung maka pengunjung tidak puas, sebaiknya bila kinerja memenuhi harapan pengunjung maka konsumen akan puas dan konsumen akan sangat puas jika kinerja melebihi harapan. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep obat di Apotek. Tujuan Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Millenia di kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 30 Orang yang menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan resep yang tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan 83%, 87% ketidakpuasan pasien terhadap petugas kefarmasian tidak memberikan informasi kepada pasien terhadap pengerjaan resep dan 90% ketidakpuasan pasien terhadap petugas kefarmasian yang tidak memberikan pelayanan segera.

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan Apotek

Daftar Rujukan : 14 (1995-2016)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusun diberikan kemudahan dalam melaksanakan dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (LTA). Tiada terlupa shalawat dan salam kami hantarkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, beserta para keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman.

Laporan Tugas Akhir (LTA) ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Studi D3 Farmasi. Penyelesaian Laporan Tugas Akhir (LTA) dapat terlaksana dengan baik berkat kerjasama, bantuan, bimbingan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof Dr. H. Ahmad Khairuddin, M.Ag selaku Ketua Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.
2. Risya Mulyani, M.Sc., Apt selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.
3. Sri Rahayu, M.Farm., Apt selaku Ketua Program Studi D3 Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.
4. Rizka Mulia Miranti, Msi., Apt selaku Pembimbing I dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA).
5. Hiriyadi, S.Kep.,Ns., M.Kep., Sp.Kom selaku Pembimbing II dalam Penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA).
6. Dr. M. Anshari, S.Si., MM., Apt selaku Pembimbing III dalam Penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA)
7. Para dosen Program Studi D3 Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.
8. Kepada kedua orangtua, keluarga, rekan-rekan dan para sahabat yang telah memberikan semangat dan motivasi beserta doanya sehingga laporan tugas akhir ini dapat selesai.

Penyusun menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun diperlukan demi kesempurnaan laporan ini. Penyusun mengucapkan mohon maaf sebesar-besarnya apabila dalam penyelesaian laporan terdapat kekurangan dan kesalahan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua terutama bagipembaca.

Banjarmasin, Juli 2019

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB 2. TINJAUAN UMUM.....	4
2.1 Apotek.....	4
2.2 Tugas dan Fungsi Apotek	4
2.3 Tugas dan Tanggung Jawab TTK	5
2.4 Pelayanan Farmasi Klinis	5
2.5 Pengertian Kepuasan	6
2.6 Pengertian Kepuasan Pasien	8
2.7 Tipe Kepuasan	10
2.8 Kerangka Konsep.....	11
BAB 3. TINJAUAN KASUS	12
3.1 Tempat dan Waktu Pengambilan Data	12
3.2 Gambaran Umum.....	12
3.3 Tabel Evaluasi Kepuasan Pasien Apotek Millenia	13
3.4 Rumus Analisa Data	14
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	15
4.1 Sejarah Apotek.....	15
4.2 Hasil Data.....	16
4.3 Pembahasan Data	17
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	21
5.1 Kesimpulan	21
5.2 Saran	21
DAFTAR RUJUKAN.	
LAMPIRAN – LAMPIRAN.	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Evaluasi Kepuasan Pasien Apotek Millenia	13
Tabel 4.1 Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Kerangka Konsep	13
------------	-----------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Permohonan Bimbingan LTA
- Lampiran 2. Lembar Konsultasi Pembimbing 1
- Lampiran 3. Lembar Konsultasi Pembimbing 2
- Lampiran 4. Proses Pengisian Lembar Kuisioner
- Lampiran 5. Lembar Hasil Penelitian
- Lampiran 6. Lembar Tabel Responden
- Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR SINGKATAN

Kemenkes	: Kementrian Kesehatan
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
Depkes	: Departemen Kesehatan