

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN RESEP OLEH APOTEKER DI
BEBERAPA APOTEK KECAMATAN KLOJEN KOTA MALANG**

TUGAS AKHIR

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Farmasi**



Oleh:

Yoga Angga Sulistya

NIM: 105070500111013

PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MALANG

2014

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERUNTUKAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Akademik	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Apotek	7
2.1.1 Sejarah Apotek di Indonesia	7
2.1.2 Definisi Apotek	8
2.1.3 Tugas dan Fungsi Apotek	8
2.2 Apoteker	9
2.2.1 Definisi Apoteker	9
2.2.2 Kewenangan Apoteker	10
2.2.3 Kewajiban Apoteker di Apotek	11



2.3 Pelayanan Farmasi	13
2.3.1 Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek di Indonesia.....	13
2.4 Pelayanan Resep	14
2.5 Pelayanan Jasa	16
2.6 Kualitas Pelayanan	18
2.6.1 Definisi Kualitas Pelayanan	18
2.6.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	19
BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS	22
3.1 Kerangka Konsep	22
3.2 Hipotesis	23
BAB 4 METODE PENELITIAN	24
4.1 Rancangan Penelitian	24
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian	24
4.2.1 Populasi	24
4.2.2 Sampel	25
4.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	25
4.2.3.1 Kriteria Inklusi	26
4.2.3.2 Kriteria Eksklusi	26
4.2.4 Besar Sampel	27
4.3 Variabel Penelitian	28
4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	28
4.4.1 Lokasi Penelitian	28
4.4.2 Waktu Penelitian	29
4.5 Bahan dan Instrumen Penelitian	29
4.5.1 Skala Pengukuran	30
4.5.2 Pengujian Instrumen	30
4.5.2.1 Uji Validitas	31
4.5.2.2 Uji Reliabilitas	32
4.6 Definisi Operasional	33
4.7 Prosedur Penelitian dan Pengumpulan Data	36
4.7.1 Prosedur Penelitian	36



4.7.2 Pengumpulan Data	36
4.8 Analisis Data	38
BAB 5 HASIL DAN ANALISIS DATA	39
5.1 Gambaran Umum Penelitian	40
5.1.1 Data Apotek	40
5.1.1.1 Kepemilikan Apotek	40
5.1.1.2 Jam Buka Apotek	40
5.1.1.3 Jumlah Hari Buka Apotek Dalam 1 Minggu	41
5.1.1.4 Jumlah Resep yang Dilayani Per Hari	42
5.1.1.5 Jumlah Resep yang Dilayani Per Bulan	43
5.1.1.6 Jumlah Asisten Apoteker	44
5.1.2 Data Apoteker Pengelola Apotek (APA)	45
5.1.2.1 Usia Apoteker Pengelola Apotek (APA)	45
5.1.2.2 Jenis Kelamin Apoteker Pengelola Apotek (APA)	46
5.1.2.3 Pengalaman Apoteker Pengelola Apotek (APA) Bekerja di Apotek	47
5.1.2.4 Jumlah Hari Kerja Apoteker Pengelola Apotek (APA) Dalam 1 Minggu	48
5.1.2.5 Jam Kerja Apoteker Pengelola Apotek (APA)	49
5.1.3 Data Apoteker Pendamping	50
5.1.3.1 Usia Apoteker Pendamping	51
5.1.3.2 Jenis Kelamin Apoteker Pendamping	51
5.1.3.3 Pengalaman Apoteker Pendamping Bekerja di Apotek	52
5.1.3.4 Jumlah Hari Kerja Apoteker Pendamping Dalam 1 Minggu	53
5.1.3.5 Jam Kerja Apoteker Pendamping	54
5.1.4 Data Responden (Pasien)	55
5.1.4.1 Jenis Kelamin Responden	55
5.1.4.2 Usia Responden (Pasien)	56
5.1.4.3 Jumlah Kunjungan Responden (Pasien) ke Apotek Untuk Menebus Resep	57



5.1.4.4 Pendidikan Terakhir Responden (Pasien)	58
5.1.4.5 Pekerjaan Responden (Pasien)	59
5.2 Analisa Data	60
5.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	60
5.2.1.1 Uji Validitas	61
5.2.1.2 Uji Reliabilitas	63
5.2.2 Data Kuesioner	64
5.2.2.1 Distribusi Frekuensi Nilai Dari Responden	64
5.2.2.1.1 Dimensi Bukti Fisik	64
5.2.2.1.1.1 Layanan yang Diharapkan Responden (Pasien)	65
5.2.2.1.1.2 Kenyataan yang Dirasakan Responden (Pasien)	66
5.2.2.1.2 Dimensi Reliabilitas	68
5.2.2.1.2.1 Layanan yang Diharapkan Responden (Pasien)	68
5.2.2.1.2.2 Kenyataan yang Dirasakan Responden (Pasien)	70
5.2.2.1.3 Dimensi Daya Tanggap	71
5.2.2.1.3.1 Layanan yang Diharapkan Responden (Pasien)	71
5.2.2.1.3.2 Kenyataan yang Dirasakan Responden (Pasien)	73
5.2.2.1.4 Dimensi Jaminan	74
5.2.2.1.4.1 Layanan yang Diharapkan Responden (Pasien)	75
5.2.2.1.4.2 Kenyataan yang Dirasakan Responden (Pasien)	76
5.2.2.5.1 Dimensi Empati	78
5.2.2.1.5.1 Layanan yang Diharapkan Responden (Pasien)	78
5.2.2.1.5.2 Kenyataan yang Dirasakan Responden (Pasien)	80
5.2.2.2 Hasil Penilaian Responden (Pasien)	81



5.2.2.2.1 Nilai Kualitas Pelayanan Tiap Item	81
5.2.2.2.2 Nilai Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi	83
5.2.2.2.3 Nilai Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan	85
BAB 6 PEMBAHASAN	87
6.1 Pembahasan Hasil Penelitian	87
6.2 Implikasi Terhadap Bidang Kefarmasian	114
6.3 Keterbatasan Penelitian	114
BAB 7 PENUTUP	116
7.1 Kesimpulan	116
7.2 Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	118

