

**PROFIL TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI APOTEK KIMIA FARMA IBNU SINA GRESIK**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**



**AGUS HERLAMBANG CATUR NUGROHO  
NIM. 201702025**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK  
2020**

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr., Wb.

Puji syukur kami ucapkan ke hadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayat-Nya Laporan Tugas Akhir dengan judul "**Profil Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Ibnu Sina Gresik**" ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan. Teriring do'a sholawat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Nabi Muhammad SAW, yang membawa kesempurnaan ajaran tauhid dan keutamaan budi pekerti.

Selama proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik moril maupun materiil kepada kami. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak dr. Abdur Rivai, M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah memberikan banyak kemudahan dalam menyelesaikan pendidikan.
2. Ibu Diah Ratnasari, S.Farm., Apt., MT., selaku Ketua Program Studi DIII Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah memberikan bimbingan dan juga persetujuannya pada Laporan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Riskha Aulia, S.Farm., M.Farm. Klin., Apt. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, memberikan petunjuk dan saran sampai selesaiya laporan ini.
4. Bapak Heru Baskoro, S.Sos., MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, memberikan petunjuk dan saran sampai selesaiya laporan ini.
5. Seluruh staf apotek Kimia Farma Ibnu Sina yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuan demi terselesaiannya laporan ini.
6. Bapak Mardiko Harjono dan Ibu Suhartini selaku orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan serta doa selama penyelesaian laporan ini.

7. Seluruh teman – teman di Universitas Muhammadiyah Gresik yang ikut membantu dan terus menyemangati untuk dapat terselesaikannya laporan ini.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat diharapkan untuk penyempurnaan karya – karya selanjutnya.

Wassalamualaikum Wr., Wb.



**PROFIL TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI APOTEK KIMIA FARMA IBNU SINA GRESIK**

AGUS HERLAMBANG CATUR NUGROHO

**ABSTRAK**

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dalam membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Kepuasan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dapat diperoleh dari produk yang telah diberikan. Kepuasan konsumen sangat penting bagi kelangsungan hidup apotek karena ketika konsumen mendapat kepuasan, maka besar kemungkinan apabila konsumen tersebut membutuhkan pelayanan kefarmasian di kemudian hari, konsumen akan kembali lagi ke apotek dan akan menjadi pelanggan setia kita. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui profil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Ibnu Sina Gresik. Jenis penelitian ini merupakan penelitian observasional. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan retrospektif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuisioner dengan metode pengambilan sampel *time limited sampling & accidental sampling*. Hasil dari penelitian ini adalah pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Ibnu Sina Gresik dengan rata-rata skor 99,92.

**Kata Kunci :** Apotek, kepuasan, pelayanan kefarmasian.

**PATIENT SATISFACTION PROFILE  
OF PHARMACEUTICAL CARE  
IN KIMIA FARMA IBNU SINA GRESIK PHARMACY**

AGUS HERLAMBANG CATUR NUGROHO

**ABSTRACT**

Pharmacy is one of the most health care facilities to help creating optimal health status for people. Satisfaction is a condition when needs, desire, and people hope gain from product which is given. Costumer satisfaction are very important for pharmacy performance because when the costumer are satisfied, there is a big chance if that costumer will need pharmaceutical care in the future, that costumer will be back to our pharmacy and being a loyal costumer. This research purpose is to know patient satisfaction rate on pharmaceutical care in Kimia Farma Ibnu Sina Gresik Pharmacy. The research method is an observational research. This research method also using descriptive method with retrospective approach. The data collection method is fill questionnaire with time limited sampling & accidental sampling. The result of the research is patient feel satisfied from pharmaceutical care in Kimia Farma Ibnu Sina Gresik Pharmacy with average score is about 99,92.

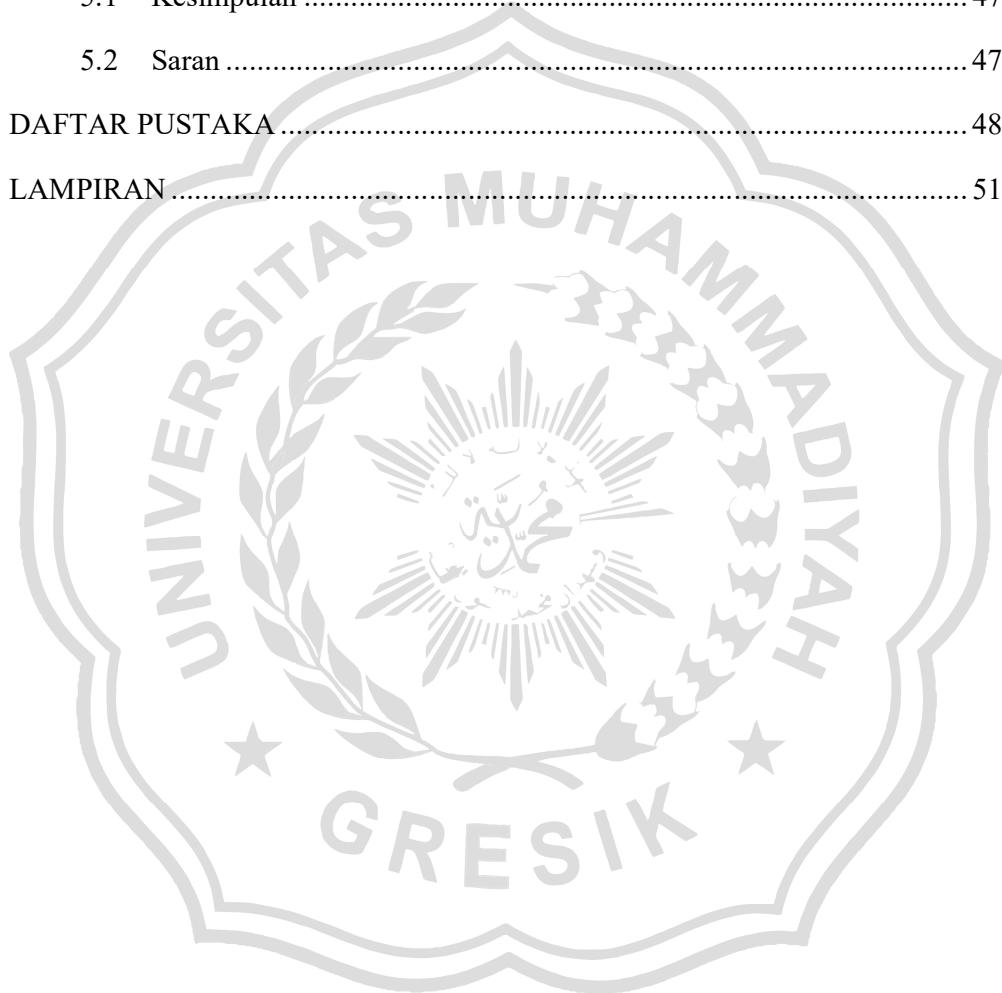
**Keywords :** Pharmacy, satisfaction, pharmaceutical care.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN .....	17
1.1 Latar Belakang .....	17
1.2 Rumusan Masalah .....	19
1.3 Tujuan Penulisan .....	19
1.4 Manfaat Penulisan .....	20
1.4.1 Bagi Instansi (Apotek).....	20
1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan (Kampus).....	20
1.4.3 Bagi Peneliti Lain.....	20
BAB 2 : KAJIAN PUSTAKA.....	21
2.1 Apotek.....	21
2.1.1 Pengertian Apotek .....	21
2.1.2 Tugas dan Fungsi Apotek .....	21
2.1.3 Tugas dan Tanggung Jawab Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) di Apotek .....	22

2.1.4	Pelayanan Kefarmasian .....	23
2.1.5	Kecepatan Pelayanan.....	24
2.1.6	Keramahan Petugas .....	24
2.2	Kepuasan.....	25
2.2.1	Pengukuran Tingkat Kepuasan .....	25
2.2.2	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	26
	BAB 3 : METODE PENELITIAN .....	29
3.1	Rancangan Penelitian.....	29
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian .....	29
3.3	Populasi dan Sampel.....	29
3.3.1	Populasi.....	29
3.3.2	Sampel .....	30
3.4	Instrumen Penelitian.....	30
3.5	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	31
3.6	Pengumpulan Data.....	31
3.7	Pengolahan dan Analisis Data.....	31
3.8	Alur Penelitian.....	33
	BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	35
4.1	Demografi Responden .....	35
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	36
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	36
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
4.2	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian .....	38
4.2.1	Kepuasan Terhadap Faktor <i>Tangible</i> .....	38
4.2.2	Kepuasan Terhadap Faktor <i>Reliability</i> .....	40

4.2.3 Kepuasan Terhadap Faktor <i>Responsiveness</i> .....	42
4.2.4 Kepuasan Terhadap Faktor <i>Assurance</i> .....	43
4.2.5 Kepuasan Terhadap Faktor <i>Emphaty</i> .....	44
4.2.6 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian.	46
BAB 5 : PENUTUP .....	47
5.1 Kesimpulan .....	47
5.2 Saran .....	47
DAFTAR PUSTAKA .....	48
LAMPIRAN .....	51



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Alur kerja penelitian ..... 33



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Bobot Nilai Pertanyaan.....	30
Tabel 3.2 Skor Penilaian Jawaban.....	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
Tabel 4.5 Variabel Kepuasan Terhadap Faktor <i>Tangible</i> .....	38
Tabel 4.6 Variabel Kepuasan Terhadap Faktor <i>Reliability</i> .....	40
Tabel 4.7 Variabel Kepuasan Terhadap Faktor <i>Responsiveness</i> .....	42
Tabel 4.8 Variabel Kepuasan Terhadap Faktor <i>Assurance</i> .....	43
Tabel 4.9 Variabel Kepuasan Terhadap Faktor <i>Emphaty</i> .....	44
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian.....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian .....	51
Lampiran 2. Lembar Kuesioner.....	52
Lampiran 3. Data Demografi Responden .....	56
Lampiran 4. Laporan Hasil Kuesioner.....	58
Lampiran 5. Hasil Kuesioner Faktor <i>Tangible</i> .....	61
Lampiran 6. Hasil Kuesioner Faktor <i>Reliability</i> .....	62
Lampiran 7. Hasil Kuesioner Faktor <i>Responsiveness</i> .....	63
Lampiran 8. Hasil Kuesioner Faktor <i>Assurance</i> .....	64
Lampiran 9. Hasil Kuesioner Faktor <i>Emphaty</i> .....	65
Lampiran 10. Lembar Bimbingan dari Pembimbing 1 .....	66
Lampiran 11. Lembar Bimbingan dari Pembimbing 2 .....	67
Lampiran 12. Lembar Revisi Seminar Proposal.....	68
Lampiran 13. Lembar Revisi Sidang Akhir LTA.....	69