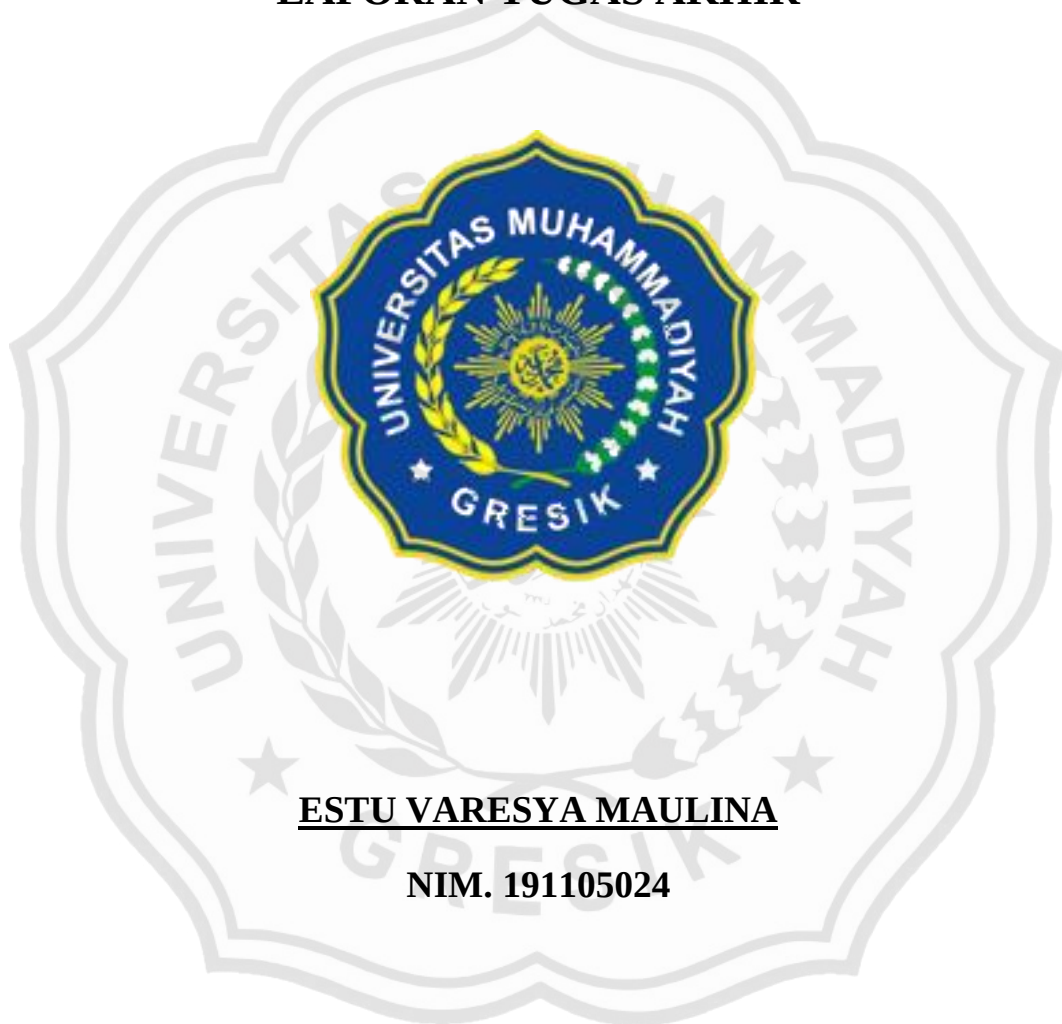


**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK
MANUKAN KRAJAN**

LAPORAN TUGAS AKHIR



ESTU VARESYA MAULINA

NIM. 191105024

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESK**

2022

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK MANUKAN
KRAJAN**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam melanjutkan penelitian tugas akhir.

Oleh :

ESTU VARESYA MAULINA

NIM. 191105024

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

2022

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK MANUKAN
KRAJAN SURABAYA**

ESTU VARESYA MAULINA

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan bentuk langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Salah satu pelayanan kefarmasian di Apotek adalah swamedikasi yaitu tindakan setiap individu untuk mengatasi masalah kesehatan dengan menggunakan obat-obatan tanpa pengawasan dokter. Kualitas pelayanan di apotek perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Manukan Krajan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Data penelitian berupa data primer. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden untuk diisi dan dijawab. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kehandalan dikategorikan sangat puas (85,56%), dimensi ketanggapan dikategorikan sangat puas (83,28%), dimensi jaminan dikategorikan puas (77,42%), dimensi empati dikategorikan sangat puas (80,44%), dimensi bukti fisik dikategorikan sangat puas (82,17%). Rata-rata tingkat kepuasan dari kelima dimensi adalah sebesar (81,77%) menunjukkan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Manukan Krajan Surabaya.

Kata kunci : Pelayanan kefarmasian, Apotek, Kepuasan konsumen, Swamedikasi.

LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION WITH SWAMEDICATION SERVICES IN APOTEK MANUKAN KRAJAN

ESTU VARESYA MAULINA

ABSTRACT

Pharmaceutical service is a direct and responsible form of service to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the quality of life patients. One of the pharmaceutical service at the pharmacy is self-medication, which is the action of each individual to overcome health problems by using drugs without a doctor's supervision. The quality of service in pharmacies needs to be considered because it can affect customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the level of consumer satisfaction with self-medication services at the Manukan Krajan Pharmacy. This research data in the form of primary data. The instrument used was a questionnaire which was distributed directly to respondents to be filled out and answered. The sample was determined using *purposive sampling* technique. The results showed that the *reliability* dimension was categorized as very satisfied (85,56%), the *responsiveness* dimension was categorized as very satisfied (83,28%), the *assurance* dimension was categorized as satisfied (77,42%), the *empathy* dimension was categorized as very satisfied (80,44%), the *tangible* dimension was categorized as very satisfied (82,17%). The average level of satisfaction of the five dimensions is equal to (81,77%) indicating that patients are service at the Manukan Krajan Pharmacy Surabaya.

Keywords : Pharmaceutical services, Pharmacy, Consumer satisfaction, Self-medication.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur kami ucapkan ke hadirat Allh SWT, atas rahmat dan hidayat-Nya Laporan Tugas Akhir dengan judul **“Profil Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sekaran”** ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan. Teriring do’a sholat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad SAW., yang membawa kesempurnaan ajaran tauhid dan keutamaan budi pekerti.

Selama proses penyusunan LTA ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik moril maupun materil kepada kami. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini kami ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik Nadhirotul Laily, S.Psi., M.Psi., Psikolog.
2. Ibu Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik Dr. Siti Hamidah, SST., Bd., M.Kes.
3. Ketua Program Studi ibu Diah Ratnasari, S. Farm, Apt., M. T.
4. Ibu Norainny Yunitasari, S. Pd., M. Pd. selaku dosen pembimbing 1 dan ibu Diah Ratnasari, S. Farm, Apt., M. T. selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing serta memberikan petunjuk dan saran sampai selesainya Laporan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh teman-teman angkatan 2019 yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
7. Salsabila Abidah yang selalu membantu membangkitkan semangat selama penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
8. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada kedua orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberi semangat serta nasehat sampai selesainya Laporan Tugas Akhir ini.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membutuhkannya. Kritik

konstruktif dan saran dari semua pihak sangat diharapkan untuk penyempurnaan karya-karya selanjutnya. Terimakasih.

Gresik, 13 Juli 2022

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat penelitian.....	2
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Apotek	4
2.2 Peran Kefarmasian di Apotek.....	5
2.3 Peran Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian	5
2.4 Pelayanan Swamedikasi	7
2.5 Jenis Obat Pada Pelayanan Swamedikasi	8
2.6 Kepuasan Konsumen	10
2.7 Kerangka Konsep	12
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	13
3.1 Rancangan Penelitian	13
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	13
3.3 Populasi dan Sampel.....	13
3.4 Teknik Pengumpulan Data	15
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	15
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	18
4.1. Karakteristik Responden.....	18
4.2. Kepuasan Konsumen	21
4.3. Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Lima Dimensi.....	27
BAB 5 PENUTUP	29
DAFTAR PUSTAKA.....	30
LAMPIRAN.....	32

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert	16
Tabel 3.2 Rentang Skala Indeks Kepuasan	17
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	18
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	18
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	19
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	20
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Sudah Berapa Kali Datang Ke Apotek Ini	20
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Obat Yang Di Beli Untuk Siapa21	
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Kehandalan atau <i>Reliability</i>	22
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Ketanggapan atau <i>Responsivess</i>	23
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Jaminan atau <i>Assurance</i>	24
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Empati atau <i>Emphaty</i>	25
Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik atau <i>Tangible</i>	26
Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Lima Dimensi	27

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Logo Obat Bebas.....	8
Gambar 2.2 Logo Obat Bebas Terbatas	9
Gambar 2.3 Kerangka Konsep Penelitian.....	12



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Jadwal Penelitian	32
Lampiran 2. Lembar Persetujuan Responden	33
Lampiran 3. Lembar Pengisian Responden	34
Lampiran 4. Lembar Revisi Seminar Proposal laporan Tugas Akhir	36
Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian	39
Lampiran 6. Surat balasan Ijin Peneltian	40
Lampiran 7. Lembar Bimbingan Laporan Tugas Akhir	41
Lampiran 8. Lembar Revisi Ujian Sidang Laporan Tugas Akhir	44
Lampiran 9. Hasil Data Karakteristik Responden	47
Lampiran 10. Hasil Rekap Data Kuesioner Penelitian	49

