

**PROFIL KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK SEKARAN**

LAPORAN TUGAS AKHIR



ISTIANA

NIM. 191105017

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

2022

**PROFIL KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK SEKARAN**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Ahli Madya Farmasi



Oleh :
ISTIANA
NIM. 191105017

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

2022

PROFIL KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SEKARAN

ISTIANA

ABSTRAK

Kepuasan pasien pada pelayanan di apotek sangat berpengaruh pada pola pikir perilaku setelah membandingkan dengan apa yang menjadi harapannya. Apabila pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan apotek, maka besar kemungkinan untuk kembali dan cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap kepada orang lain. Berdasarkan hasil survei pendahuluan di Apotek Sekaran, kurang mencukupinya lahan parkir di apotek. Selain itu, banyak terlihat pasien yang menunggu pelayanan sambil berdiri dan adanya keluhan pasien terkait ketidaktersedianya beberapa obat yang mereka butuhkan. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini untuk mengetahui profil kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sekaran. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Data penelitian adalah 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 *tangible* dikategorikan puas (78,83%), dimensi *reliability* dikategorikan sangat puas (87,79%), dimensi *responsiveness* dikategorikan sangat puas (84,04%), dimensi *assurance* dikategorikan sangat puas (85,63%), dan dimensi *emphaty* dikategorikan sangat puas (88,63%). Rata-rata tingkat kepuasan dari kelima dimensi adalah sebesar (84,98%) menunjukkan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sekaran.

Kata Kunci : Apotek, kepuasan, pelayanan kefarmasian.

PROFILE OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT THE SEKARAN PHARMACY

ISTIANA

ABSTRACT

Patient satisfaction in services at the pharmacy is very influential on the mindset of behavior after comparing it with what is expected. If the patient is satisfied with the services provided by the pharmacy, it is likely to return and tend to provide good references to others. Based on the results of a preliminary survey at the Sekaran Pharmacy, there is not enough parking space at the pharmacy. In addition, many patients were seen waiting for services while standing and there were patient complaints related to the unavailability of some of the medicines they needed. Therefore, the purpose of this study was to determine the profile of patient satisfaction with pharmaceutical services at Apotek Sekaran. This research is a quantitative descriptive study using a survey method. Research data is 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 tangible dimension was categorized as satisfied (78.83%), the reliability dimension was categorized as very satisfied (87.79%), the responsiveness dimension was categorized as very satisfied (84.04%), the assurance dimension was categorized as very satisfied (85.63%), and the empathy dimension was categorized as very satisfied (88.63%). The average level of satisfaction from the five dimensions is (84.98%) indicating that patients are very satisfied with pharmaceutical services at Apotek Sekaran.

Keywords : *Pharmacy, satisfaction, pharmaceutical services.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur kami ucapkan ke hadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-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., 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. Elfira Indriyanti dan Anna Sulistiyani 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

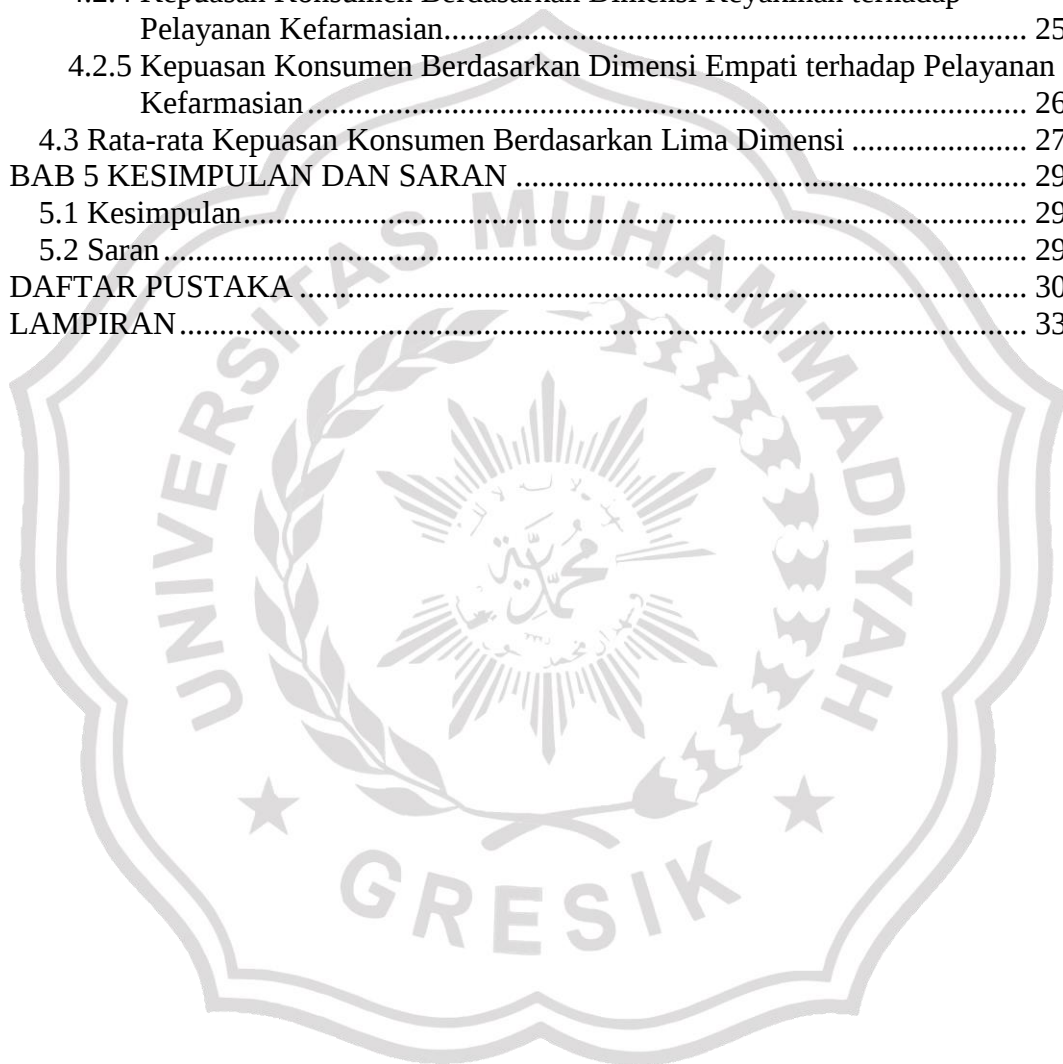
Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Bagi Apotek	3
1.4.2 Bagi Perguruan Tinggi.....	3
1.4.3 Bagi Penulis	3
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	4
2.1 Kepuasan	4
2.1.1 Pengertian Kepuasan.....	4
2.1.2 Konsep Kepuasan	4
2.1.3 Dimensi Kepuasan Pasien.....	5
2.2 Pelayanan Kefarmasian	6
2.2.1 Standar Pelayanan Kefarmasian	7
2.2.2 Tenaga Teknis Kefarmasian	7
2.3 Apotek	8
2.4 Kerangka Konsep	9
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	10
3.1 Rancangan Penelitian	10
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	10
3.3 Populasi dan Sampel	10
3.3.1 Populasi.....	10
3.3.2 Sampel	11
3.4 Teknik Pengumpulan Data	12
3.4.1 Pengumpulan Data	12
3.5 Pengolahan dan Analisis Data	14
3.5.1 Pengelolaan Data	14
3.5.2 Analisis Data.....	16
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	18
4.1 Karakteristik Konsumen.....	18
4.1.1 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	18
4.1.2 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Umur	18
4.1.3 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan	19

4.1.4 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendidikan	20
4.1.5 Karakteristik Berdasarkan Berapa kali Konsumen Datang Ke Apotek	21
4.2 Kepuasan Konsumen	21
4.2.1 Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik terhadap Pelayanan Kefarmasian.....	21
4.2.2 Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Keandalan terhadap Pelayanan Kefarmasian.....	22
4.2.3 Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Ketanggapan terhadap Pelayanan Kefarmasian.....	24
4.2.4 Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Keyakinan terhadap Pelayanan Kefarmasian.....	25
4.2.5 Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Empati terhadap Pelayanan Kefarmasian	26
4.3 Rata-rata Kepuasan Konsumen Berdasarkan Lima Dimensi	27
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	29
5.1 Kesimpulan.....	29
5.2 Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN.....	33



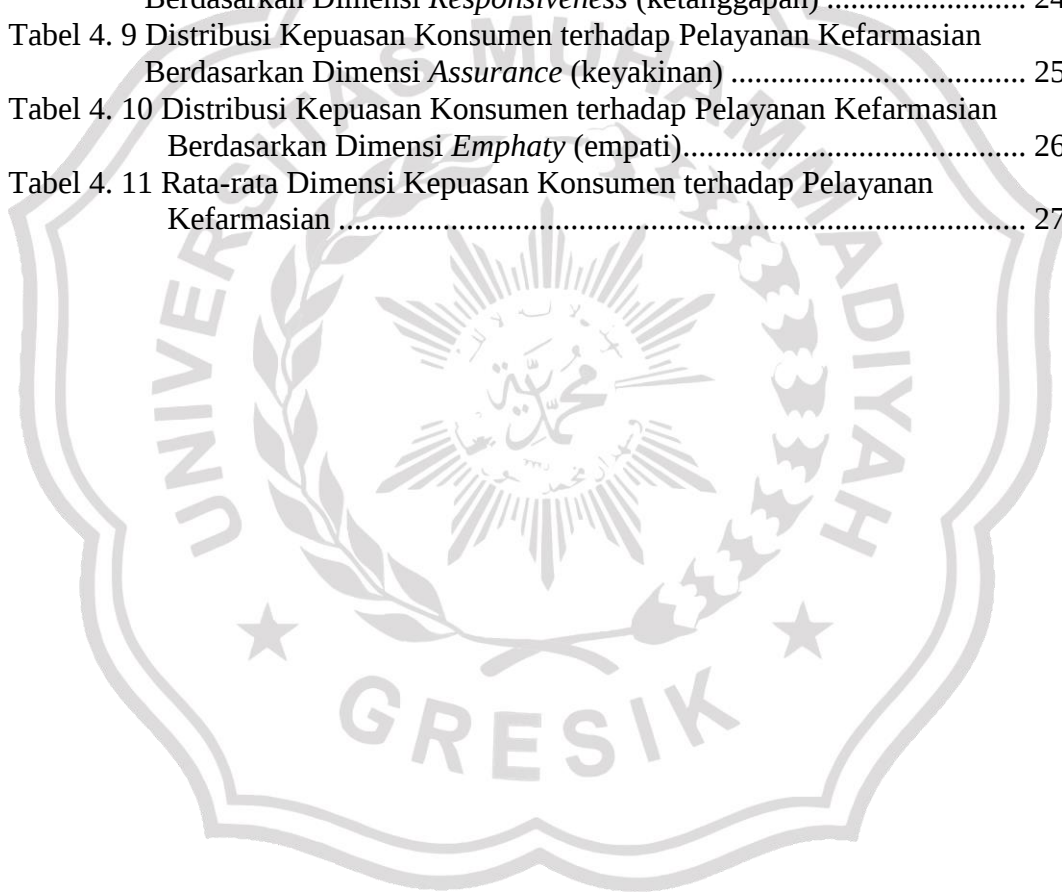
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep Penelitian	9
--	---



DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	18
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Konsumen Berdasarkan Umur	19
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Konsumen Berdasarkan Pekerjaan	19
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Konsumen Berdasarkan Pendidikan.....	20
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Berapa Kali Konsumen Datang ke Apotek	21
Tabel 4. 6 Distribusi Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> (bukti fisik)	21
Tabel 4. 7 Distribusi Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan).....	23
Tabel 4. 8 Distribusi Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	24
Tabel 4. 9 Distribusi Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (keyakinan)	25
Tabel 4. 10 Distribusi Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i> (empati).....	26
Tabel 4. 11 Rata-rata Dimensi Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian	27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian	33
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	34
Lampiran 3. Lembar Revisi Seminar Proposal Laporan Tugas Akhir (LTA)	37
Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian	40
Lampiran 5. Balasan Surat Ijin Penelitian.....	41
Lampiran 6. Hasil Data Karakteristik Responden.....	42
Lampiran 7. Hasil Rekap Data Kuesioner Penelitian.....	45
Lampiran 8. Lembar Revisi Ujian Sidang Laporan Tugas Akhir (LTA).....	58
Lampiran 9. Lembar Bimbingan Laporan Tugas Akhir (LTA)	61

