

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN FARMASI DI APOTEK HIDAYAT**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Oleh :

ALERISKY HENDAR MUHARTO

NIM :201702027

PRODI D3 FARMASI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK

2022

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN Di APOTEK HIDAYAT
KABUPATEN GRESIK**

Diajukan untuk memenuhi
Salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Ahli Madya Farmasi (A.Md.Farm)



Oleh :
ALERISKY HENDAR MUHARTO
NIM :201702027

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH GRESIK**

2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK HIDAYAT”**. Laporan Tugas Akhir ini disusun dengan maksud untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat kelulusan dari Program Studi DIII Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik.

- 1 Bapak Dr.Eko Budi Leksono, S.T., M.T., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik
- 2 Ibu Dr. Siti Hamidah, SST., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik.
- 3 Ibu Apt. Diah Ratnasari, S.Farm., M.T., selaku Ketua Program Studi Diploma III Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik
- 4 Ibu Apt. Diah Ratnasari, S.Farm., M.T., selaku dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan waktunya serta memberikan bimbingan, arahan serta masukan kepada penulis.
- 5 Ibu Janatun Na'imah, S.Si., M.Si., selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktunya serta memberikan bimbingan, arahan serta masukan kepada penulis.
- 6 Ibu Pemta Tiadeka, S.Si., M.Si. selaku dosen penguji Laporan Tugas Akhir.
- 7 Segenap karyawan di Apotek Hidayat Gresik yang telah banyak membantu penulis selama melaksanakan penelitian.
- 8 Teman-teman satu angkatan dan satu perjuangan farmasi angkatan 2019.
- 9 Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu atas bantuan dan dukungan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA) di Apotek Hidayat Gresik ini masih banyak kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini. Penulismohon maaf yang sebesar-besarnya bila terdapat kesalahan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Semoga laporan ini dapat digunakan dan bermanfaat

bagi semua pihak yang terkait dan bagi siapa saja yang membacanya.

Gresik, 25 Juli 2022



Alerisky Hendar Muharto

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
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 II TINJAUAN PUSTAKA.....	3
2.1 Apotek.....	3
2.2 Pelayanan	4
2.3 Kepuasan Pasien.....	5
2.4 Dimensi kepuasan	6
BAB III METODE PENELITIAN.....	8
3.1 Desain Penelitian.....	8
3.2 Populasi dan Sampel	8
3.3 Teknik Pengumpulan Data	9
3.4 Pengolahan dan Analisis Data.....	12
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	14
4.1 Distribusi Karakteristik Responden	14
4.2 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian.....	15
4.3 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi	20
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	21
5.1 Kesimpulan.....	21
5.2 Saran.....	21
DAFTAR PUSTAKA	22
LAMPIRAN	24

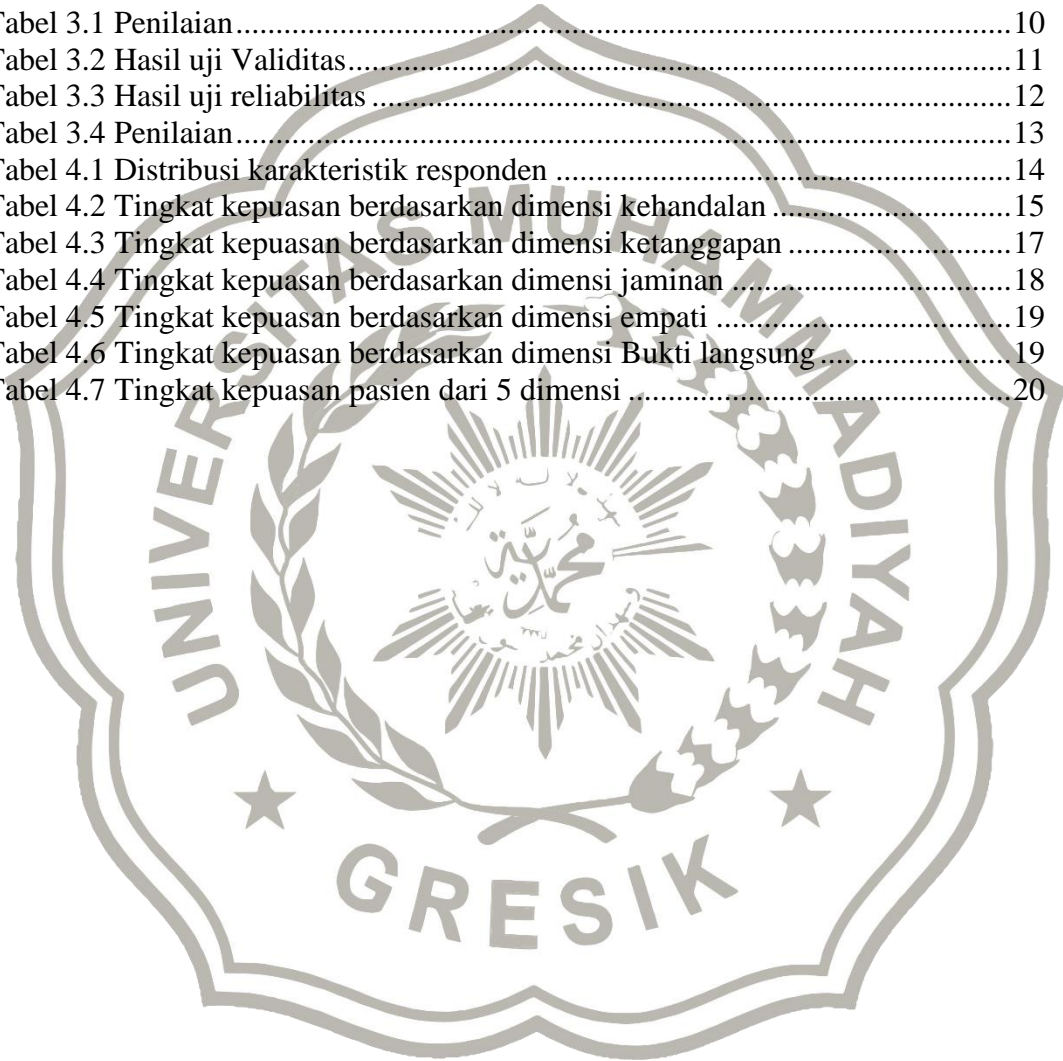
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep 7



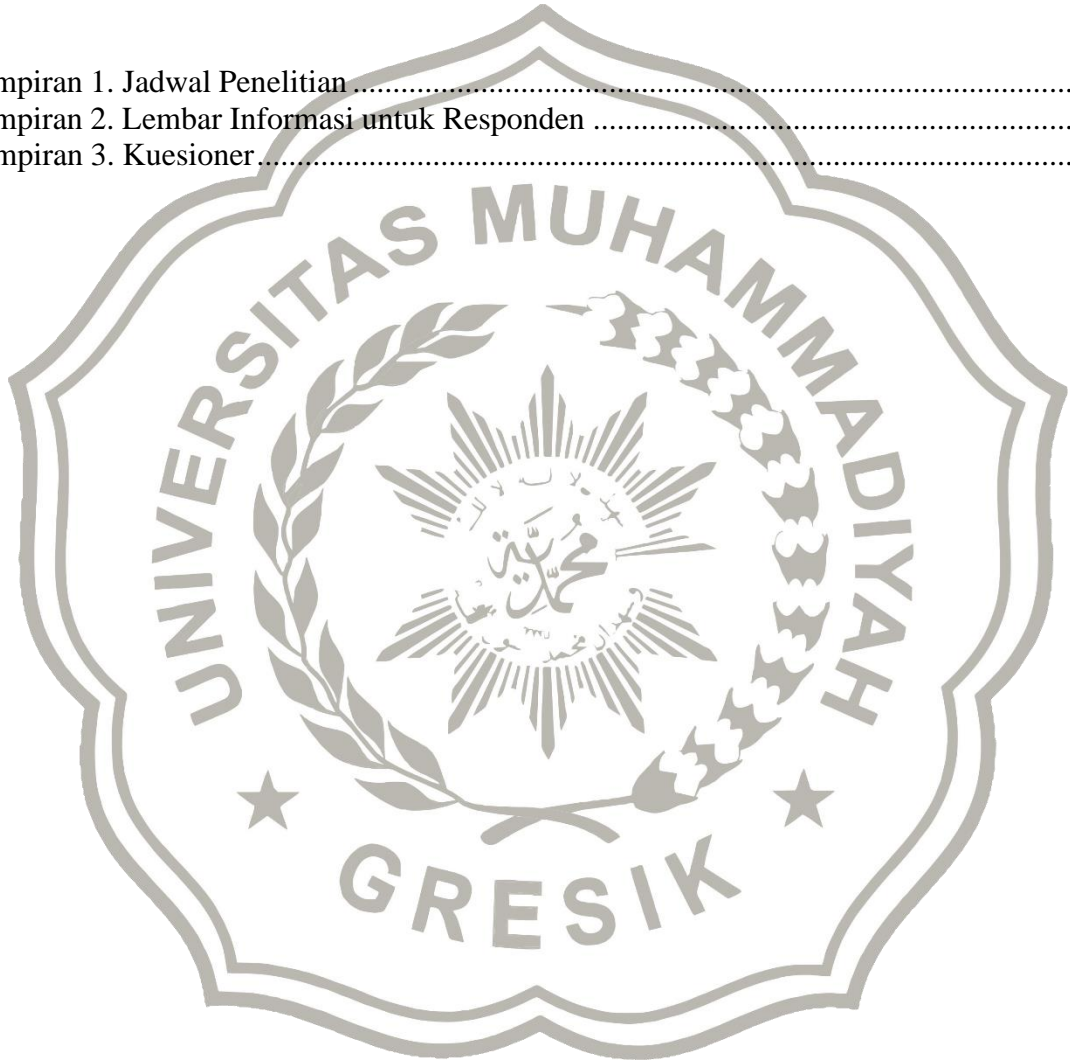
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penilaian.....	10
Tabel 3.2 Hasil uji Validitas.....	11
Tabel 3.3 Hasil uji reliabilitas	12
Tabel 3.4 Penilaian.....	13
Tabel 4.1 Distribusi karakteristik responden	14
Tabel 4.2 Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan	15
Tabel 4.3 Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi ketanggapan	17
Tabel 4.4 Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi jaminan	18
Tabel 4.5 Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi empati	19
Tabel 4.6 Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi Bukti langsung	19
Tabel 4.7 Tingkat kepuasan pasien dari 5 dimensi	20



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian	24
Lampiran 2. Lembar Informasi untuk Responden	25
Lampiran 3. Kuesioner	26



CONSUMER SATISFACTION LEVEL OF PHARMACEUTICALSERVICES AT HIDAYAT PHARMACY, GRESIK DISTRICTS

ALERISKY HENDAR MUHARTO

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the benchmarks for assessing professional services from the quality of pharmaceutical services. Based on initial observations at Hidayat Pharmacy, there are many patients who wait a long time due to the lack of staff. In addition, the available parking space is also inadequate. Therefore, it is necessary to conduct research to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Hidayat Pharmacy. This study aims to determine the percentage of patient satisfaction with services at Hidayat Pharmacy. The research method used was descriptive qualitative using a questionnaire given to 95 respondents. The results showed that patient satisfaction was based on the dimensions of service quality on the reliability dimension with the satisfied category (74%), the responsiveness dimension with the satisfied category (75 %), on the dimension of assurance (assurance) category of satisfaction (73%), dimension of empathy (empaty) with the category of satisfaction (73.4%), and tangible (tangible) with the category of satisfaction (75%). Based on the five dimensions, the results obtained were 74% in the satisfied category which showed that patients were satisfied with pharmaceutical services at Hidayat Pharmacy

Keywords: patient Satisfaction ,Pharmaceutical Service

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN Di APOTEK HIDAYAT KABUPATEN GRESIK

ALERISKY HENDAR MUHARTO

ABSTRAK

Kepuasan pasien menjadi salah satu tolak ukur untuk menilai layanan profesional dari mutu pelayanan kefarmasian. Berdasarkan observasi awal di Apotek Hidayat, terdapat banyak pasien yang menunggu lama karena kurangnya jumlah pegawai. Selain itu, tempat parkir yang tersedia juga belum memadai. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Hidayat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek Hidayat. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 95 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kategori puas (74%), dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan kategori puas (75%), pada dimensi jaminan (*assurance*) kategori puas (73%), dimensi empati (*empaty*) dengan kategori puas (73,4%), dan berwujud (*tangible*) dengan kategori puas (75%). Berdasarkan kelima dimensi didapatkan hasil 74% dengan kategori puas yang menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian di Apotek Hidayat

Kata kunci : Kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian.