

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK DIVA
LAMONGREJO**

LAPORAN TUGAS AKHIR



OKTAVIA PUTRI RAHAYU

NIM. 191105030

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

2022

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK DIVA
LAMONGREJO**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Ahli Madya Farmasi

Oleh :

OKTAVIA PUTRI RAHAYU

NIM. 191105030

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

2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Diva Lamongrejo”** 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 penulis. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

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 Diah Ratnasari, S.Farm., Apt., MT selaku Ketua Program Studi D3 farmasi dan selaku dosen pembimbing 1 yang selalu membimbing dan memberi arahan yang baik kepada penulis dalam pengerjaan laporan ini.
4. Ibu Janatun Na'imah, S.Si., M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang selalu membimbing dan memberi arahan yang baik kepada penulis dalam pengerjaan laporan ini.
5. Ibu Norainny Yunitasari S.pd M.pd selaku dosen peguji 1
6. Bapak dan ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Gresik serta semua staf yang turut membantu dan mendukung selama penyelesaian Laporan Tugas Akhir.
7. Ibu Apt. Dwi Asih, S.Farm selaku Apoteker Apotek Diva Lamongrejo yang telah memberikan izin dan membantu memberikan tempat untuk penelitian Laporan Tugas Akhir.
8. Kedua orang tua, dan adikku yang selalu memberikan semangat, doa, kasih sayang dan dukungan baik secara moral maupun material.
9. Teman wara-wiri Ahila Nela Fitriyah, Arry Satmata Wulandari yang selalu

membantu, mendukung, menemani dan selalu mendengarkan keluh kesah saya hingga selesainya laporan ini.

10. Sahabat terdekat saya Hidayatul Erlin dan Nuriyati Sa'adah yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat melewati berbagai kesulitan. Terimakasih atas kebersamaannya dalam menjalani hari-hari dengan suka maupun duka.
11. Teman-teman D3 Farmasi angkatan 2019 yang selalu memberikan doa, bantuan dan kerjasamanya selama masa-masa kuliah serta memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan LTA ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan semuanya yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, semoga laporan ini nantinya banyak membantu dan berguna bagi penyusun dan semua yang membaca laporan ini. Kritik dan saran yang membangun, penyusun selalu harapkan demi sempurnanya laporan ini di kemudian hari.

Terimakasih.

Lamongan, Januari 2022



Oktavia Putri Rahayu

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK DIVA LAMONGREJO

OKTAVIA PUTRI RAHAYU

ABSTRAK

Kepuasan merupakan tingkat perasaan pasien setelah membandingkan antara kinerja dan hasil yang dirasakan dari suatu pelayanan. Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan di Apotek Diva Lamongrejo, sebagian pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi karena tersedia *member card*. Namun, terdapat pasien yang menyatakan bahwa keramahan petugas apotek masih kurang, maka dari itu perlu untuk dilakukan penelitian tentang kepuasan di Apotek Diva Lamongrejo. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Diva Lamongrejo. Jenis penelitian adalah pendekatan survey menggunakan analisa data secara deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang membeli obat di Apotek Diva Lamongrejo dan sampel penelitian ini sebanyak 100 dengan teknik *accidental sampling*. Variabel penelitian ini adalah kepuasan pelayanan terhadap dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan 5 dimensi tingkat kepuasan, diperoleh jumlah rata-rata persentasenya adalah 84,8 % dengan klasifikasi sangat puas. Dari 5 dimensi tersebut, dimensi kehandalan sebesar 85,5 %, dimensi ketanggapan 85,13 %, dimensi jaminan 82 %, dimensi empati 84,1 %, dan dimensi berwujud 87,28 %.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian, Apotek

ANALYSIS OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT THE DIVA PHARMACY LAMONGREJO

OKTAVIA PUTRI RAHAYU

ABSTRACT

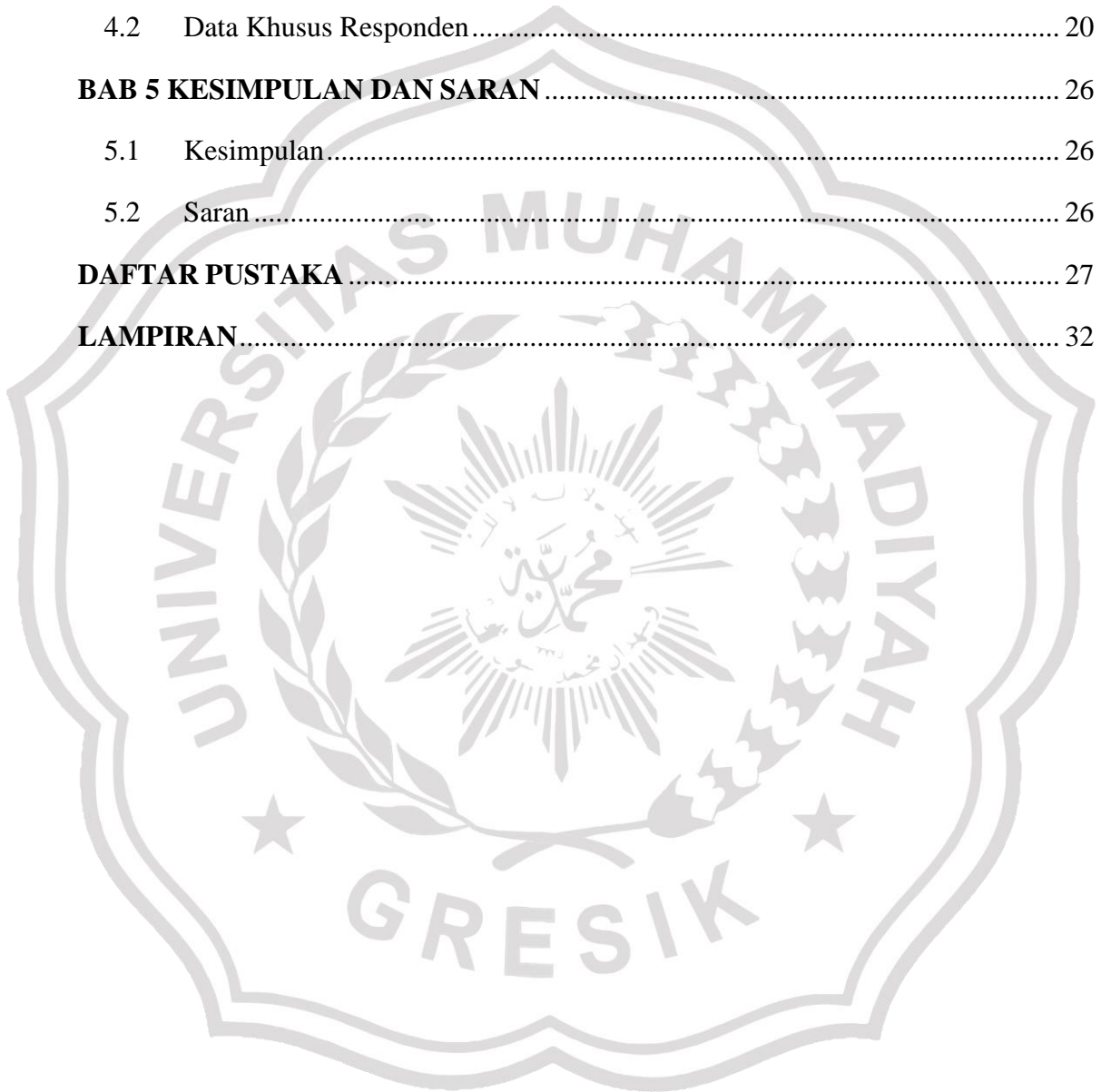
Contentment is the level of a patient's feeling after comparing performance with the results of a service. A preliminary survey conducted at the Lamongrejo Diva Pharmacy is the some patients feel satisfied with the services rendered by pharmaceutical officials because there is a member card available. However, there are patients who claim that there is little shortage of apothecary hospitality, and therefore it is necessary to do research on satisfaction at the Lamongrejo Diva Pharmacy. The purpose of this study is to find out the level of patients' satisfaction with the missionary service at the Lamongrejo Diva Pharmacy. The kind of research is a survey approach using a quantitative descriptive data analysis. The research population is all the patients who are buying drugs at the Lamongrejo Diva Pharmacy and these samples are 100 with sampling samples. The variable of this study is service satisfaction in the dimension of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibility. Research shows that according to the five dimensions of satisfaction, the average percentage is 84.8 % with a very satisfied classification. From these 5 dimensions, the reliability dimension gets an 85.5 %, responsiveness dimension is 85.13 %, assurance dimension 82%, empathy dimension 84.1 %, and tangibility dimension 87.28 %.

Keyword : Patient satisfaction, Pharmaceutical services, Pharmacy

DAFTAR ISI

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	4
1.4 Manfaat penelitian	4
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Kepuasan	5
2.2 Standar pelayanan kefarmasian di Apotek	7
2.3 Evaluasi mutu pelayanan kefarmasian.....	10
2.4 Apotek	10
2.5 Kerangka Konsep	12
BAB 3 METODE PENELITIAN	13
3.1 Rancangan Penelitian	13
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	13

3.3	Populasi dan Sampel.....	13
3.4	Pengumpulan Data.....	15
3.5	Pengolahan dan Analisis Data	15
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		19
4.1	Data Karakteristik Responden.....	19
4.2	Data Khusus Responden.....	20
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		26
5.1	Kesimpulan.....	26
5.2	Saran.....	26
DAFTAR PUSTAKA		27
LAMPIRAN.....		32



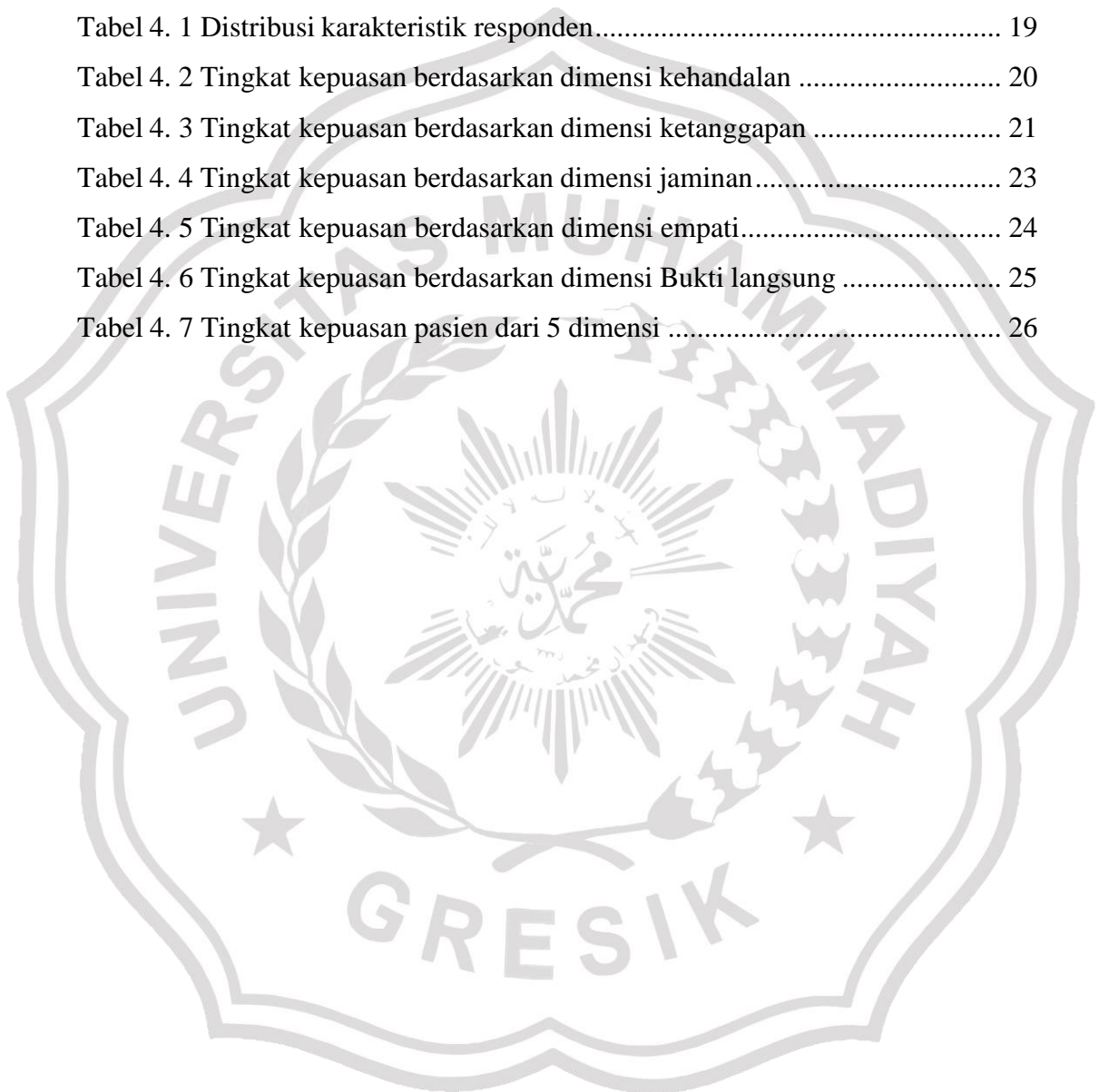
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep 12



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Penilaian	16
Tabel 3. 2 Kategori tingkat kepuasan.....	16
Tabel 3. 3 Hasil uji validitas.....	17
Tabel 3. 4 Hasil uji reliabilitas	18
Tabel 4. 1 Distribusi karakteristik responden.....	19
Tabel 4. 2 Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan	20
Tabel 4. 3 Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi ketanggapan	21
Tabel 4. 4 Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi jaminan.....	23
Tabel 4. 5 Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi empati.....	24
Tabel 4. 6 Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi Bukti langsung	25
Tabel 4. 7 Tingkat kepuasan pasien dari 5 dimensi	26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan kesediaan menjadi responden penelitian.....	32
Lampiran 2 Lembar Kuisisioner	33
Lampiran 3 Lembar Kuisisioner Yang Sudah Diisi Oleh Responden	36
Lampiran 4 Jadwal Penelitian	40

