

**KEPUASAN PEMBERIAN KOMUNIKASI INFORMASI DAN
EDUKASI (KIE) PADA PENGUNJUNG APOTEK SADITAN
PASARBATANG BREBES**



TUGAS AKHIR

OLEH:

SELFY MIRANTI

22080007

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL**

2025

**KEPUASAN PEMBERIAN KOMUNIKASI INFORMASI DAN
EDUKASI (KIE) PADA PENGUNJUNG APOTEK SADITAN
PASARBATANG BREBES**



TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
dalam Mencapai Gelar Derajat Ahli Madya**

OLEH:

SELFY MIRANTI

22080007

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN
KEPUASAN PEMBERIAN KOMUNIKASI INFORMASI DAN
EDUKASI (KIE) PADA PENGUNJUNG APOTEK SADITAN
PASARBATANG BREBES
TUGAS AKHIR



DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING I

apt. Meliyana Perwita Sari, M.Farm.
NIDN: 06.100790.03

PEMBIMBING II

Joko Santoso, M.Farm.
NIDN:06.231092.01

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Selfi Miranti
Skim TA : KTI
NIM : 22080007
Program Studi : Diploma III Farmasi
Judul Tugas Akhir : Kepuasan Pemberian Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) pada Pengunjung Apotek Saditan Pasarbatang Brebes.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi pada Program Studi Diploma III Farmasi, Politeknik Harapan Bersama.

TIM PENGUJI

Ketua Penguji : apt. Rizki Febriyanti, M.Farm

Anggota Penguji 1 : Akhmad Aniq Barlian, S.Farm., M.H

Anggota Penguji II : Joko Santoso, M.Farm

()
()
()

Tegal, 24 Maret 2025

Program Studi Diploma III Farmasi

Ketua Program Studi



apt. Rizki Febriyanti, M.Farm
NIPY: 09.012.117

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

NAMA	: SELFIE MIRANTI
NIM	: 22080007
Tanda Tangan	
Tanggal	24 Maret 2025

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademis Politeknik Harapan Bersama Tegal, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Selfi Miranti

NIM : 22080007

Jurusan/Program Studi : Diploma III Farmasi

Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Harapan Bersama Tegal **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

“KEPUASAN PEMBERIAN KOMUNIKASI INFORMASI DAN EDUKASI (KIE) PADA PENGUNJUNG APOTEK SADITAN PASARBATANG BREBES”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti *Noneksklusif* ini Politeknik Harapan Bersama Tegal berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pengakalan data (*database*) merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis/pencipta data pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tegal

Pada Tanggal : 24 Maret 2025

Yang Menyatakan



Selfi Miranti

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Ambil resiko, bermimpi besar, berharap lebih.

Bukan saya yang kuat tapi doa orangtua saya yang hebat.

Kupersembahkan Tugas Akhir ini untuk:

- ❖ Allah SWT yang telah memberikan kemudahan penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
- ❖ Cinta pertama dan pintu surgaku ayah ibu yang selalu memberi dukungan dan doa terbaik.
- ❖ Adik penulis Rifqi Dwi Saputra yang selalu memberi dukungan dan doanya.
- ❖ Untuk sahabat dan teman-teman seangkatan.
- ❖ Untuk almamaterku.

PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat Menyusun Tugas Akhir yang berjudul Kepuasan Pemberian Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) pada Pengunjung Apotek Saditan Pasarbatang Brebes. Tugas Akhir ini disusun untuk memnuhi syarat dalam menempuh ujian Tugas Akhir Pendidikan Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal.

Penulis sering mendapatkan bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai organisasi selama penyusunan Tugas Akhir ini penulis ingin menyampaikan kepada:

1. Bapak Dr. apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal.
2. Ibu apt. Rizki Febriyanti., M.Farm. adalah ketua Proqram Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal.
3. Ibu apt. Meliyana Perwita Sari., M.Farm. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan banyak ilmu dan masukkan selama penulisan Tugas Akhir ini.
Terimakasih atas waktu dan bimbingannya.
4. Bapak Joko Santoso., M.Farm. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan banyak ilmu dan masukkan selama penulisan Tugas Akhir ini.
Terimakasih atas waktu dan bimbingannya.
5. Cinta pertama dan pintu surgaku ayah ibu yang selalu memberikan dukungan semangat serta doa terbaiknya.
6. Adik penulis Rifqi Dwi Saputra yang selalu memberikan dukungan dan doanya.

7. Sahabat-sahabat penulis Kirana Flora, Sukhenah, Natasya terimakasih telah memberikan motivasi dan doanya.
8. Seluruh staff Dosen Diploma Farmasi Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal.
9. Sahabat dan teman-teman seangkatan terima kasih telah memberikan motivasi dan semangat.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan oleh karena itu mengharapkan kritik dan saran pembaca untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Tegal

Selfi Miranti

INTISARI

Miranti, Selfi., Sari, Meliyana Perwita., Santoso, Joko., 2025 Kepuasan Pemberian Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) pada Pengunjung Apotek Saditan Pasarbatang Brebes.

Kepuasan pasien merupakan tolak ukur yang digunakan untuk mengukur keberhasilan layanan kefarmasian. Komunikasi, Informasi dan Edukasi obat merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker dan tenaga vokasi farmasi untuk memberikan penjelasan secara jelas dan akurat sesuai yang diharapkan pasien atau bahkan lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pemberian Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) pada pengunjung Apotek Saditan Pasarbatang Brebes.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskripsi kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner pada pengunjung Apotek Saditan Pasarbatang. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer. Penelitian ini dilakukan pada 84 pengunjung Apotek Saditan Pasarbatang Brebes pada bulan Oktober 2024 dengan menggunakan *Quota Sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian analisis data yang dilakukan oleh peneliti terhadap 84 responden mendapatkan hasil dengan kategori puas. Penelitian ini mendapatkan hasil presentase sebesar 83,84%. Dapat disimpulkan pengunjung merasa puas dengan Pemberian pelayanan Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) di Apotek Saditan Pasarbatang Brebes.

Kata kunci: Kepuasan, Komunikasi, Informasi, Edukasi

ABSTRACT

Miranti, Selfi., Sari, Meliyana Perwita., Santoso, Joko., 2025 Satisfaction with Providing Information and Educational Communication (KIE) to Visitors to the Saditan Pasarbatang Brebes Pharmacy.

Patient satisfaction is a benchmark used to measure the success of pharmaceutical services. Communication, Information, and Drug Education are service activities carried out by pharmacists and pharmacy vocational personnel to provide clear and accurate explanations as expected by patients or even better. This research aimed to determine the satisfaction of providing Information and Education Communication (KIE) to the visitors of Saditan Pasarbatang Brebes Pharmacy.

The method used in this research is quantitative description. The data Collection techniques were through distributing questionnaires to visitors to the Saditan Pasarbatang Pharmacy. The Type of data collected in this study is primay data. This research was conducted on 84 visitors of the Saditan Pasarbatang Brebes Pharmacy in October 2024 using Quota Sampling.

Based on the results of the data analysis study conducted by researchers on 84 respondents, the results were categorized as satisfactory. This result showed a percentage result of 83,84%. It can be concluded that visitors are satisfied with the provision of Information and Education Communication (KIE) services at the Saditan Pharmacy Pasarbatang Brebes.

Keywords: Satisfaction, Communication, Information, Education

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
PRAKATA.....	viii
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Keaslian Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kepuasan.....	5
2.1.1 Definisi Kepuasan	5
2.1.2 Jenis-Jenis Kepuasan	7

2.1.3 Dimensi Kepuasan	9
2.2 Komunikasi, Informasi, dan Edukasi	9
2.2.1 Definisi KIE	10
2.2.2 Komunikasi	10
2.2.3 Informasi	11
2.2.4 Edukasi	12
2.3 Apotek	13
2.3.1 Definisi Apotek	13
2.3.2 Tujuan Apotek	14
2.3.3 Fungsi Apotek	15
2.4 Apotek Saditan Pasarbatang	15
2.5 Satandar Pelayanan Kefarmasian di Apotek	16
2.6 Kerangka Teori	16
2.7 Kerangka Konsep	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	23
3.1.1 Ruang Lingkup Ilmu	23
3.1.2 Ruang Lingkup Tempat	23
3.1.3 Ruang Lingkup Waktu	23
3.2 Rancangan dan Jenis Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.3.1 Populasi	24
3.3.2 Sampel	24

3.4 Variabel	26
3.5 Definisi Operasional	26
3.6 Jenis dan Sumber Data	28
3.6.1 Jenis Data	28
3.6.2 Cara Pengumpulan Data.....	28
3.7 Validitas dan Reabilitas	29
3.7.1 Validasi.....	29
3.7.2 Reabilitas.....	30
3.8 Pengolahan Data dan Analisis Data	31
3.8.1 Pengolahan Data.....	31
3.8.2 Analisis Data	33
3.9 Etika Peneliti.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum Responden	35
4.2 Pengujian Hasil Validasi dan Reabilitasi	35
4.2.1 Uji Validasi.....	35
4.2.2 Uji Reabilitasi	37
4.3 Karakteristik Responden	37
4.3.1 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	37
4.3.2 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Usia	39
4.3.3 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pendidikan.....	40
4.3.4 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pekerjaan	41
4.4 Tingkat Kepuasan Pengunjung	42

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	51
5.1. Simpulan	51
5.2. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil uji Validasi Kepuasan (KIE)	35
Tabel 4.2 Hasil uji Reabilitas Kepuasan (KIE)	37
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin	38
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Usia.....	39
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pendidikan.....	40
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pekerjaan	41
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Pengunjung Pemberian KIE	42
Tabel 4.8 Kategori Kepuasan Pengunjung	45
Tabel 4.8.1 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin yang mendapatkan Pemberian KIE	46
Tabel 4.8.2 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Karakteristik Usia yang Mendapatkan Pemberian KIE	47
Tabel 4.8.3 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Karakteristik Pendidikan yang mendapatkan Pemberian KIE	47
Tabel 4.8.4 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan yang mendapatkan Pemberian KIE	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	21
Gambar 2.2 Kerangka konsep.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dari Politeknik Tegal	55
Lampiran 2 Surat Keterangan Selesai Pengambilan Data dari Apotek.....	56
Lampiran 3 <i>Informed Consent</i>	57
Lampiran 4 Identitas Responden.....	58
Lampiran 5 Kuesioner Sebelum Dilakukan Uji Validasi dan Reabilitas	59
Lampiran 6 Kuesioner Sesudah Dilakukan Uji Validasi dan Reabilitas	60
Lampiran 7 Hasil Uji Validasi dan Reabilitas	62
Lampiran 8 Karakteristik Responden.....	64
Lampiran 9 Jawaban Kuesioner Responden	67
Lampiran 10 Domuntasi Penyebaran Kuesioner.....	73
Lampiran 11 Hasil Turniti	75