

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI APOTEK MANDIRI ADIWERNA**



**TUGAS AKHIR**

**Oleh:**

**NUR AININA SABRINA**

**22080003**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI  
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL  
2025**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI APOTEK MANDIRI ADIWERNA**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Mencapai

Gelar Derajat Ahli Madya

**Oleh:**

**NUR AININA SABRINA**

**22080003**

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

**2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI APOTEK MANDIRI ADIWERNA**



**Laporan Tugas Akhir**

**DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH:**

**PEMBIMBING I**

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

**PEMBIMBING II**

**apt. Susiyarti, M.Farm.**  
NIDN. 06.270575.02

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh:

NAMA : NUR AININA SABRINA  
NIM : 22080003  
Skim TA : KTI  
Program Studi : Diploma III Farmasi  
Judul Tugas Akhir : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Mandiri Adiwerna.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar ahli madya farmasi pada program studi diploma III Farmasi, politeknik harapan bersama

### TIM PENGUJI

Ketua Penguji : apt. Purgiyanti, S.Si., M.Farm  
Anggota penguji 1 : apt. Muladi Putra Mahardika, M.Farm  
Anggota Penguji 2 : apt. Susiyarti, M.Farm



Tegal, 9 Mei 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.**

|                     |                                                                                             |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NAMA</b>         | <b>: NUR AININA SABRINA</b>                                                                 |
| <b>NIM</b>          | <b>: 22080003</b>                                                                           |
| <b>Tanda Tangan</b> | <b>: </b> |
| <b>Tanggal</b>      | <b>: 26 Juni 2025</b>                                                                       |

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Politeknik Harapan Bersama, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Ainina Sabrina

Nim : 22080003

Program studi : D3 Farmasi

Jenis karya : Tugas Akhir

Skim TA : KTI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Harapan Bersama Tegal **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None Exclusive Royalty Fee Right*) atas karya ilmiah yang berjudul:

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK MANDIRI ADIWERNA. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti/non eksklusif ini Politeknik Harapan Bersama Tegal berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tegal

Pada tanggal : 26 Juni 2025

Yang menyatakan



Nur Ainina Sabrina

NIM. 22080003

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Oleh karena itu, janganlah kamu termasuk golongan orang yang berputus asa”.  
(QS. Al hijr; 15:55)

“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan tidak ada pelindung bagi mereka selain dia”.  
(QS. Ar Ra’d:11)

”Tak ada penyakit yang tak dapat disembuhkan kecuali kemalasan. Tak ada obat yang tak berguna selain kurangnya pengetahuan”. (Ibnu Sina)

Tugas Akhir ini Kupersembahkan untuk:

1. Kedua Orang Tuaku
2. Teman-Teman Angkatanku
3. Keluarga Kecil Program Studi Diploma III Farmasi
4. Almamaterku, Politeknik Harapan Bersama

## **PRAKATA**

Segala puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Mandiri Adiwerna”. Tugas akhir ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Ahli Madya (A.Md.) pada Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki, dalam penyusunan tugas akhir ini banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc., Selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal.
2. Ibu apt. Rizki Febriyanti. M.Farm. selaku Ketua Program Studi Diploma DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal.
3. Ibu apt. Meliyana Perwita Sari, M.Farm. sebagai Dosen Pembimbing I yang senantiasa membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Ibu apt. Susiyarti, M.Farm. sebagai dosen pembimbing II saya yang sudah sangat sabar dan telaten membimbing serta memberikan arahan dengan baik dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Apotik Mandiri Adiwerna yang telah bersedia menjadi objek penelitian ini, beserta kepada seluruh karyawan dan pelanggan yang telah membantu saya dalam melakukan penelitian ini.
6. Orang tua saya yang senantiasa mendoakan saya agar selalu diberikan kemudahan dalam mencari ilmu dan yang telah menjadi penyemangat dalam kehidupan saya.
7. Teman-teman saya yang di kampus khususnya para eksekutif muda, yang telah memberikan dorongan dan semangat serta semua pihak baik secara langsung



maupun tidak langsung, turut membantu selesainya Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan dan kelemahan disana-sini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan kelemahan yang ada. Akhirnya, penulis sangat berharap Tugas Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca.

Tegal, 20 Febuari 2025



Nur Ainina Sabrina

NIM 22080003

## INTISARI

**Sabrina, Nur, Ainina; Perwita, Meliyana; dan Susiyarti. 2025. Tingkat Kepuasan Pelayanan Farmasi Di apotek Mandiri Adiwerna.**

Apotek memiliki peran strategis dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, tidak hanya sebagai tempat penyedia obat, tetapi juga sebagai pusat konsultasi terkait penggunaan obat bagi masyarakat. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek menjadi indikator penting, yang tercermin dari perbandingan antara harapan dan pengalaman pasien saat menerima layanan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 60 pasien yang membeli obat di Apotek Mandiri Adiwerna selama September - Oktober 2024. Sampel ditentukan dengan rumus *Slovin* dan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek tersebut mencapai 83,42%, yang termasuk kategori sangat puas. Dimensi kehandalan dan bukti fisik memperoleh skor tertinggi, masing-masing 86,7% dan 85%, sedangkan dimensi ketanggapan masih perlu ditingkatkan dengan skor 60%. Secara umum, pelayanan telah memenuhi harapan pasien, namun peningkatan komunikasi antara petugas farmasi dan pasien sangat disarankan untuk lebih mengoptimalkan kualitas layanan.

**Kata Kunci :** Apotek, Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien, Kualitas Layanan, Apotek Mandiri Adiwerna.

## ABSTRACT

**Sabrina, Nur, Ainina; Perwita, Meliyana; and Susiyarti. 2025. *Level of Service Satisfaction Pharmacy at Mandiri Adiwerna Pharmacy.***

*Pharmacies have a strategic role in the health care system in Indonesia, not only as a place to provide drugs, but also as a consultation center related to drug use for the community. The level of patient satisfaction with pharmacy services is an important indicator, which is reflected in the comparison between patient expectations and experiences when receiving services.*

*This study uses a quantitative descriptive method by distributing questionnaires to 60 patients who buy medicine at Apotek Mandiri Adiwerna during September to October 2024. The sample was determined using the Slovin formula and purposive sampling technique, namely the selection of respondents based on certain criteria relevant to the research objectives.*

*The results showed that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the pharmacy reached 83.42%, which was in the very satisfied category. The dimensions of reliability and physical evidence obtained the highest scores, 86.7% and 85% respectively, while the responsiveness dimension still needed to be improved with a score of 60%. In general, services have met patient expectations, but improved communication between pharmacy staff and patients is highly recommended to further optimize service quality.*

**Keywords :** *Pharmacy, Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction, Service Quality, Apotek Mandiri Adiwerna.*

## DAFTAR ISI

|                                                |       |
|------------------------------------------------|-------|
| HALAMAN JUDUL .....                            | ii    |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                      | iii   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                       | iv    |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....          | v     |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... | vi    |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....                    | vii   |
| PRAKATA .....                                  | viii  |
| INTISARI .....                                 | x     |
| ABSTRACT .....                                 | xi    |
| DAFTAR ISI .....                               | xii   |
| DAFTAR TABEL .....                             | xvi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                            | xvii  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                          | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                        | 1     |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....               | 1     |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                      | 2     |
| 1.3 Batasan Masalah .....                      | 3     |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                    | 3     |

|                                 |                                                     |    |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------|----|
| 1.5                             | Manfaat Penelitian .....                            | 3  |
| 1.6                             | Keaslian Penelitian.....                            | 4  |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....    |                                                     | 6  |
| 2.1                             | Kepuasan Pasien .....                               | 6  |
| 2.1.1                           | Definisi Kepuasan Pasien .....                      | 6  |
| 2.1.2                           | Faktor-Faktor Kepuasan .....                        | 7  |
| 2.2                             | Apotek.....                                         | 8  |
| 2.2.1                           | Definisi Apotek.....                                | 8  |
| 2.2.2                           | Fungsi dan Tugas Apotek .....                       | 9  |
| 2.2.3                           | Sarana dan Prasarana Apotek.....                    | 10 |
| 2.2.4                           | Surat Izin Apotek.....                              | 11 |
| 2.2.5                           | Standar Pelayanan Kefarmasian.....                  | 12 |
| 2.2.6                           | Tujuan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek..... | 18 |
| 2.3                             | Profil Apotek Mandiri Slawi.....                    | 18 |
| 2.4                             | Kerangka Teori .....                                | 21 |
| 2.5                             | Kerangka Konsep.....                                | 18 |
| BAB III METODE PENELITIAN ..... |                                                     | 23 |
| 3.1                             | Ruang Lingkup Penelitian.....                       | 23 |
| 3.1.1                           | Ruang Lingkup Keilmuan.....                         | 23 |
| 3.1.2                           | Waktu Penelitian .....                              | 23 |

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 3.1.3 Lokasi Penelitian.....                                  | 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 Penelitian .....                                 | 26 |
| 3.5 Definisi Operasional.....                                 | 26 |
| 3.6 Jenis dan cara pengumpulan data.....                      | 28 |
| 3.6.1 Jenis Data.....                                         | 28 |
| 3.7 Cara Kerja Penelitian .....                               | 28 |
| 3.8 Skema Langkah Kerja.....                                  | 29 |
| 3.9 Validitas dan Reabilitas.....                             | 30 |
| 3.10 Etika Penelitian.....                                    | 35 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....                              | 37 |
| 4.1 Karakteristik Responden.....                              | 37 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....           | 37 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 39 |
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....     | 40 |
| 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....     | 41 |
| 4.2 Kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi.....                | 43 |

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.2.1 Kepuasan pasien berdasarkan Ketanggapan ( <i>Responsiviness</i> ) ..... | 43 |
| 4.2.2 Kepuasan pasien berdasarkan Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....       | 44 |
| 4.2.3 Kepuasan pasien berdasarkan empati ( <i>Emphaty</i> ) .....             | 44 |
| 4.2.4 Kepuasan pasien berdasarkan bukti fisik ( <i>Tangible</i> ).....        | 45 |
| 4.2.5 Kepuasan pasien berdasarkan jaminan ( <i>Assurance</i> ).....           | 45 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....                                               | 47 |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                           | 47 |
| 5.2 Saran.....                                                                | 47 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                                                           | 49 |
| LAMPIRAN.....                                                                 | 55 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Keaslian Penelitian .....                                      | 4  |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional.....                                      | 27 |
| Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas .....                                      | 31 |
| Tabel 3.3 Nilai Reliabilitas .....                                       | 34 |
| Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur .....          | 38 |
| Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 39 |
| Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan .....    | 40 |
| Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....     | 42 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Teori.....   | 22 |
| Gambar 2.2 Kerangka Konsep ..... | 19 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1.. Surat Izin Penelitian .....                        | 53 |
| Lampiran 2. Balasan Surat Izin Penelitian .....                 | 54 |
| Lampiran 3. Lembar Persetujuan ( <i>Informed Consent</i> )..... | 55 |
| Lampiran 4. Lembar Data Responden.....                          | 56 |
| Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Reliabilitas .....              | 59 |
| Lampiran 6. Data Karakteristik Responden .....                  | 63 |
| Lampiran 7. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden.....           | 65 |
| Lampiran 8. Dokumentasi. ....                                   | 74 |
| Lampiran 9. <i>Curriculum Vitae</i> .....                       | 75 |