

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI APOTEK KLINIK MULIA TEGAL**



**TUGAS AKHIR**

**Oleh :**

**ELIZA MAGHFIROTIKA**

**18081077**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI  
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL  
TAHUN 2023**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI APOTEK KLINIK MULIA TEGAL**



**KARYA TULIS ILMIAH**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Mencapai

Gelar Derajat Ahli Madya

Oleh :

**ELIZA MAGHFIROTIKA**

**18081077**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI**

**POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL**

**TAHUN 2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN**  
**DI APOTEK KLINIK MULIA TEGAL**

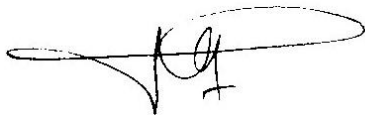
**Oleh :**

**ELIZA MAGHFIROTIKA**

**18081077**

**DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH :**

**PEMBIMBING I**



**apt. Meliyana Perwita Sari, M.Farm**  
**NIDN : 0610079003**

**PEMBIMBING II**



**Inur Tivani, S.Si., M.Pd**  
**NIDN : 0610078502**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Ini di Ajukan oleh :

NAMA : ELIZA MAGHFIROTIKA

NIM : 18081077

Program Studi : DIPLOMA III FARMASI

Judul Tugas Akhir : Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik Mulia Tegal

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi pada jurusan/Program Studi Diploma III Farmasi, Politeknik Harapan Bersama Tegal.

### TIM PENGUJI

Ketua Penguji : Akhmad Aniq Barlian, S.Farm., M.Hkes (  )

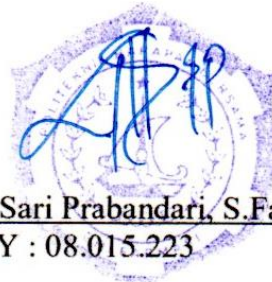
Anggota Penguji 1 : Inur Tivani, S.Si., M.Pd (  )

Anggota Penguji 2 : Dr. Aldi Budi Riyanta, S.Si., M.T (  )

Tegal, 17 Mei 2023

Program Studi DIII Farmasi

Ketua Program Studi



apt. Sari Prabandari, S.Farm., M.M.  
NIPY : 08.015.223

## HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS

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

|              |                                                                                          |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama         | : Eliza Maghfirotika                                                                     |
| Nim          | : 18081077                                                                               |
| Tanda tangan | :<br> |
| Tanggal      | : 17 Mei 2023                                                                            |

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

### KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

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

Nama : Eliza Maghfirotika

NIM : 18081077

Jurusan/Program Studi : D3 Farmasi

Jenis Karya : Tugas Akhir

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

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KLINIK MULIA TEGAL**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Politeknik Harapan Bersama Tegal Berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tegal

Pada tanggal : 17 Mei 2023

Yang menyatakan



( Eliza Maghfirotika )

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

- “Waktu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkan dengan baik maka ia akan memanfaatkanmu”. (HR.Muslim)
- “Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”. (Q.S Ar-Ra’d: 11)

### **PERSEMBAHAN**

- Untuk kedua orang tuaku tercinta, Papah Nur Edi Santoso dan Mamah Baroyah yang selalu memberikan doa terbaik untuk anak-anak nya.
- Dan untuk Adek ku Muhammad Iskandar, Khanif Maulana dan Muhamad Khafid yang senantiasa memberikan doa dan semangat selalu untuk Kakaknya.

## **PRAKATA**

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah mengaruniakan berkat dan rahmat serta karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik Mulia Tegal”. Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III di Politeknik Harapan Bersama Jurusan Farmasi.

Penulis menyadari tugas akhir ini belum sempurna dan masih banyak kesalahan dan kekurangan karena keterbatasan kemampuan penulis sendiri. Dalam penyelesaian Tugas Akhir penulis menemukan hambatan dan kesulitan, tapi dengan adanya bimbingan, bantuan dan saran dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan proposal dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya, utamanya kepada yang terhormat :

1. Agung Hendarto, S.E., M.A. selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Tegal.
2. apt. Sari Prabandari, S.Farm., M.M. selaku Ketua Program Studi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal. Dan selaku menjadi Dosen pembimbing 2 Saya yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan KTI ini.
3. Apt Meliyana Perwita Sari, M.Farm, selaku Dosen Pembimbing I dan Inur Tivani S, Si.M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan proposal ini.



4. Seluruh Dosen Farmasi yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Papah dan Mamah serta Adik - adik ku yang memberikan doa, nasehat, dukungan dan semangat untuk saya.

Tegal, 17 Mei 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eliza', with a stylized flourish underneath.

Eliza Maghfirotika

## INTISARI

**Maghfirotika, Eliza., Sari, Perwita, Meliyana., Tivani, Inur 2023. Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik Mulia Tegal.**

**Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya.**

**Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif tingkat kualitas pelayanan kefarmasian pada pasien diukur berdasarkan lima variabel yaitu : *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) dan *Tangible* (bukti fisik).**

**Hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan lima dimensi didapatkan pada dimensi kehandalan dengan skor 3,67 , dimensi ketanggapan dengan skor 3,64 , dimensi jaminan dengan skor 3,69 , dimensi empati dengan skor 3,66 , dimensi bukti fisik dengan skor 3,70. Dari semua hasil skor dimensi dapat dikatakan puas dengan tingkat pelayanan kefarmasian di Apotek Klinik Mulia Tegal.**

**Kata Kunci : Kepuasan, Kefarmasian, Apotek Klinik Mulia Tegal**

## ABSTRACT

*Maghfirotika, Eliza., Sari, Perwita, Meliyana., Tivani, Inur 2023. An overview of the level of satisfaction with pharmaceutical services at the Mulia Tegal Clinic Pharmacy.*

*Satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment that arises after comparing perceptions or impressions of performance or product results and their expectations.*

*This research method uses a quantitative descriptive research method. The quality level of pharmaceutical services to patients is measured based on five variables, namely: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangible.*

*The results of the research conducted based on the five dimensions were obtained on the reliability dimension with a score of 3.67, the responsiveness dimension with a score of 3.64, the assurance dimension with a score of 3.69, the empathy dimension with a score of 3.66, the physical evidence dimension with a score of 3.70. From all the results of the dimensional scores it can be said that they are satisfied with the level of pharmaceutical service at the Mulia Tegal Clinic Pharmacy.*

*Keywords: Satisfaction, Pharmacy, Tegal Mulia Clinic Pharmacy*

## DAFTAR ISI

|                                                     |      |
|-----------------------------------------------------|------|
| HALAMAN SAMPUL .....                                | i    |
| HALAMAN JUDUL .....                                 | ii   |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                           | iii  |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                            | iv   |
| HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS .....                | v    |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....      | vi   |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....                         | vii  |
| PRAKATA .....                                       | viii |
| INTISARI.....                                       | x    |
| ABSTRACT .....                                      | xi   |
| DAFTAR ISI .....                                    | xii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                 | xv   |
| DAFTAR TABEL .....                                  | xvi  |
| LAMPIRAN .....                                      | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                             | 1    |
| 1.1 Latar Belakang.....                             | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                            | 2    |
| 1.3 Batasan Masalah .....                           | 2    |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                         | 3    |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                        | 3    |
| 1.6 Keaslian Penelitian .....                       | 4    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                        | 5    |
| 2.1 Pelayanan Kepuasan .....                        | 5    |
| 2.1.1 Definisi Pelayanan Kepuasan.....              | 5    |
| 2.1.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....  | 5    |
| 2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien..... | 8    |
| 2.1.4 Jenis-Jenis Kepuasan Pasien .....             | 9    |
| 2.1.5 Definisi Kualitas Pelayanan Pasien.....       | 9    |
| 2.1.6 Lima Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan .....   | 10   |
| 2.1.7 Cara Mengukur Kepuasan Pasien .....           | 11   |
| 2.2 Apotek .....                                    | 12   |
| 2.2.1 Definisi Apotek.....                          | 12   |

|                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.2 Tugas dan Fungsi Apotek .....                                                                   | 13 |
| 2.2.3 Pelayanan di Apotek .....                                                                       | 13 |
| 2.3 Kerangka Teori .....                                                                              | 15 |
| 2.4 Kerangka Konsep.....                                                                              | 16 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....                                                                    | 17 |
| 3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....                                                                    | 17 |
| 3.2 Rancangan dan Jenis Penelitian .....                                                              | 17 |
| 3.3 Populasi dan Sampel.....                                                                          | 17 |
| 3.3.1 Populasi .....                                                                                  | 17 |
| 3.3.2 Sampel.....                                                                                     | 18 |
| 3.4 Variabel Penelitian.....                                                                          | 19 |
| 3.5 Definisi Operasional .....                                                                        | 20 |
| 3.6 Jenis dan Cara Pengumpulan Data Penelitian.....                                                   | 25 |
| 3.6.1 Jenis Data Penelitian .....                                                                     | 25 |
| 3.7 Cara Pengumpulan Data Penelitian .....                                                            | 25 |
| 3.8 Pengolahan dan Analisa Data .....                                                                 | 27 |
| 3.8.1 Pengolahan Data.....                                                                            | 27 |
| 3.8.2 Analisis Data .....                                                                             | 28 |
| 3.9 Etika Penelitian .....                                                                            | 29 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                                                          | 31 |
| 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....                                                     | 31 |
| 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                           | 32 |
| 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....                                              | 33 |
| 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                               | 34 |
| 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan .....                                               | 35 |
| 4.6 Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Dinilai Dari Lima Dimensi ....                               | 35 |
| 4.6.1 Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Keandalan<br>( <i>Reliability</i> ) .....    | 36 |
| 4.6.2 Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi<br>Ketanggapan( <i>Responsiveness</i> )..... | 37 |
| 4.6.3 Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi<br>Jaminan( <i>Assurance</i> ) .....         | 39 |
| 4.6.4 Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Empati<br>( <i>Emphaty</i> ).....            | 40 |

|       |                                                                                                   |    |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.6.5 | Kepuasan <i>Pelayanan</i> Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik<br>( <i>Tangible</i> )..... | 42 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN.....                                                                         | 45 |
| 5.1   | Kesimpulan .....                                                                                  | 45 |
| 5.2   | Saran .....                                                                                       | 45 |
|       | DAFTAR PUSTAKA.....                                                                               | 46 |
|       | LAMPIRAN .....                                                                                    | 48 |
|       | LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN.....                                              | 51 |
|       | CURICULUMVITAE .....                                                                              | 79 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....   | 15 |
| Gambar 2. 2 Kerangka Konsep ..... | 16 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Keaslian Penelitian .....                                                              | 4  |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional .....                                                             | 21 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....                                         | 31 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                 | 32 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....                                    | 33 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....                               | 34 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kunjungan.....                               | 35 |
| Tabel 4.6 Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Kehandalan<br>(Reliability).....    | 36 |
| Tabel 4.7 Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi<br>Ketanggapan(Responsiveness)..... | 37 |
| Tabel 4.8 Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi<br>Jaminan(Assurance).....          | 39 |
| Tabel 4.9 Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Empati<br>(Emphaty).....            | 41 |
| Tabel 4.10 Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik<br>(Tangible) .....    | 42 |



## LAMPIRAN

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Permohonan izin Pengambilan Data Untuk Apotek Klinik Mulia Tegal..... | 49 |
| Lampiran 2 Surat Balasan Apotek Klinik Mulia Tegal.....                          | 50 |
| Lampiran 3 Lembar Persetujuan Responden.....                                     | 51 |
| Lampiran 4 Lembar Persetujuan Menjadi Responden .....                            | 52 |
| Lampiran 5 Lembar Kuisioner .....                                                | 53 |
| Lampiran 6 Karakteristik Responden di Apotek Klinik Mulia Tegal .....            | 58 |
| Lampiran 7 Hasil Skor Dimensi Responsiveness (Ketanggapan).....                  | 61 |
| Lampiran 8 Hasil Skor Dimensi Reliability (Kehandalan).....                      | 64 |
| Lampiran 9 Hasil Skor Dimensi Assurance (Jaminan) .....                          | 67 |
| Lampiran 10 Hasil Skor Dimensi Emphaty (Empati) .....                            | 70 |
| Lampiran 11 Hasil Skor Dimensi Tangible (Bukti Fisik) .....                      | 73 |
| Lampiran 12 Dokumentasi .....                                                    | 76 |