

## **TUGAS AKHIR**

### **EVALUASI PELAYANAN APOTEK KEBALENAN BERDASARKAN KEPUASAN PASIEN TAHUN 2022**



Oleh :

**ISMA'UL HASANAH**

**201905018**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BANYUWANGI**

**BANYUWANGI**

**2022**

## **TUGAS AKHIR**

### **EVALUASI PELAYANAN APOTEK KEBALENAN BERDASARKAN KEPUASAN PASIEN TAHUN 2022**

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
Guna memperoleh gelar Vokasi Ahli Madya Farmasi  
Program Studi DIII Farmasi**



**Oleh :**

**ISMA'UL HASANAH**

**201905018**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BANYUWANGI**

**BANYUWANGI**

**2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir dengan Judul :

**EVALUASI PELAYANAN APOTEK KEBALENAN BERDASARKAN  
KEPUASAN PASIEN TAHUN 2022**

**ISMA'UL HASANAH  
201905018**

Tugas Akhir telah disetujui  
Pada tanggal, 12 September 2022

Oleh :  
Pembimbing I,



Mohammad Rofik Usman, M.Si  
NIDN. 0705019003

Pembimbing II,



apt. Ima Fitria Lestari, M.PH  
NIDN. 0722058702

Mengetahui,

Ketua Program Studi DIII Farmasi  
STIKes Banyuwangi



apt. Stephanie Devi Artemisia, M.Si.  
NIDN. 0709037701

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**

**Tugas Akhir dengan Judul :**

**EVALUASI PELAYANAN APOTEK KEBALENAN BERDASARKAN  
KEPUASAN PASIEN TAHUN 2022**

diajukan oleh :

**ISMA'UL HASANAH**

**201905018**

Telah **Diuji** dihadapan **TIM Penguji**

Program Studi DIII Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Banyuwangi

Pada Tanggal : 13 September 2022

**TIM PENGUJI :**

Penguji I : apt. Stephanie Devi Artemisia, M.Si

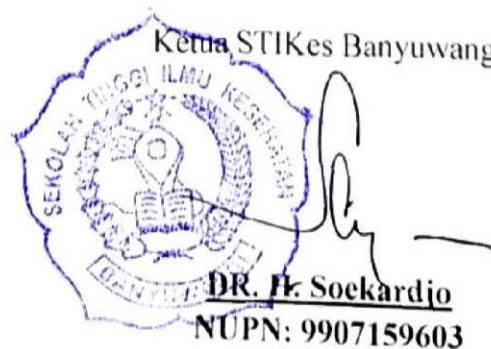
Penguji II : Azmi Prasasti, M.Si

Penguji III : Mohammad Rofik Usman, M.Si



Mengetahui,

Ketua STIKes Banyuwangi



**DR. H. Soekardjo**  
NUPN: 9907159603

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang saya kerjakan benar-benar asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Vokasi Ahli Madya Farmasi (A.Md.Farm), baik di STIKes Banyuwangi maupun di perguruan tinggi lainnya;
2. Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini adalah murni gagasan, rumusan masalah, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan dari tim penguji;
3. Dalam Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini tidak ada karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang di daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Banyuwangi,

Yang membuat pernyataan



ISMA'UL HASANAH  
201905018



# **SERVICE EVALUATION OF KEBALENAN PHARMACY BASED ON PATIENT SATISFACTION IN 2022**

ISMA'UL HASANAH

## **ABSTRACT**

*Patient satisfaction is a level of feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares with what is expected. The purpose of this study was to determine patient satisfaction on services at Apotek Kebalenan based on 5 dimensions including physical evidence, responsiveness, reliability, assurance and empathy. This study used descriptive method, took 79 samples from the population and used questionnaire as data collection instrument. The study that used servqual method showed that overall gap value of patient satisfaction was -0.03. The result of this study indicated that patients were not satisfied with the services at Apotek Kebalenan, especially on the dimensions of physical evidence.*

**Keywords:** *Patient Satisfaction, Pharmacy, Pharmacy Service.*



# EVALUASI PELAYANAN APOTEK KEBALENAN BERDASARKAN KEPUASAN PASIEN TAHUN 2022

ISMA'UL HASANAH

## ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek Kebalenan berdasarkan 5 dimensi diantaranya bukti fisik, ketanggapan, kehandalan, jaminan dan empati. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan mengambil 79 sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data. Hasil penelitian menggunakan metode servqual menunjukkan bahwa kepuasan pasien didapatkan nilai *gap* secara keseluruhan sebesar -0,03. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa pasien belum puas terhadap pelayanan di Apotek Kebalenan, terutama pada dimensi bukti fisik.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pasien, Apotek, Pelayanan Apotek

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat, serta anugrah dan karuni-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Karya Tulis Ilmiah dengan judul : Evaluasi Pelayanan Apotek Kebalenan Berdasarkan Kepuasan Pasien Tahun 2022.

Proses menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari inspirasi, motivasi, doa dan juga bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung yang diperoleh penulis dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Soekardjo, selaku ketua STIKes Banyuwangi
2. Ibu apt. Stephanie Devi Artemisia, M.Si., selaku ketua program studi DIII Farmasi STIKes Banyuwangi
3. Bapak Mohammad Rofik Usman, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I. Terima kasih untuk setiap saran, kritikan dan bimbingan selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini
4. Ibu apt. Ima Fitria Lestari M.PH., selaku Dosen Pembimbing II. Terima kasih untuk setiap saran, kritikan, dan bimbingan selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini
5. Bapak Muallimin dan Ibu Nur Holiyah, selaku orang tua penulis yang selalu memberi kasih sayang, doa serta dorongan moril maupun materil yang tak terhingga



6. Seluruh Staf Dosen DIII Farmasi yang telah membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan studi
7. Ibu apt. Primi Retnaningsih, S.Farm yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Apotek Kebalenan
8. Teman-teman DIII Farmasi angkatan 2019
9. Dan semua teman-teman atau pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas semuanya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini. Oleh karena itu, segala kritikan dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Banyuwangi, 10 Juni 2022

Penulis

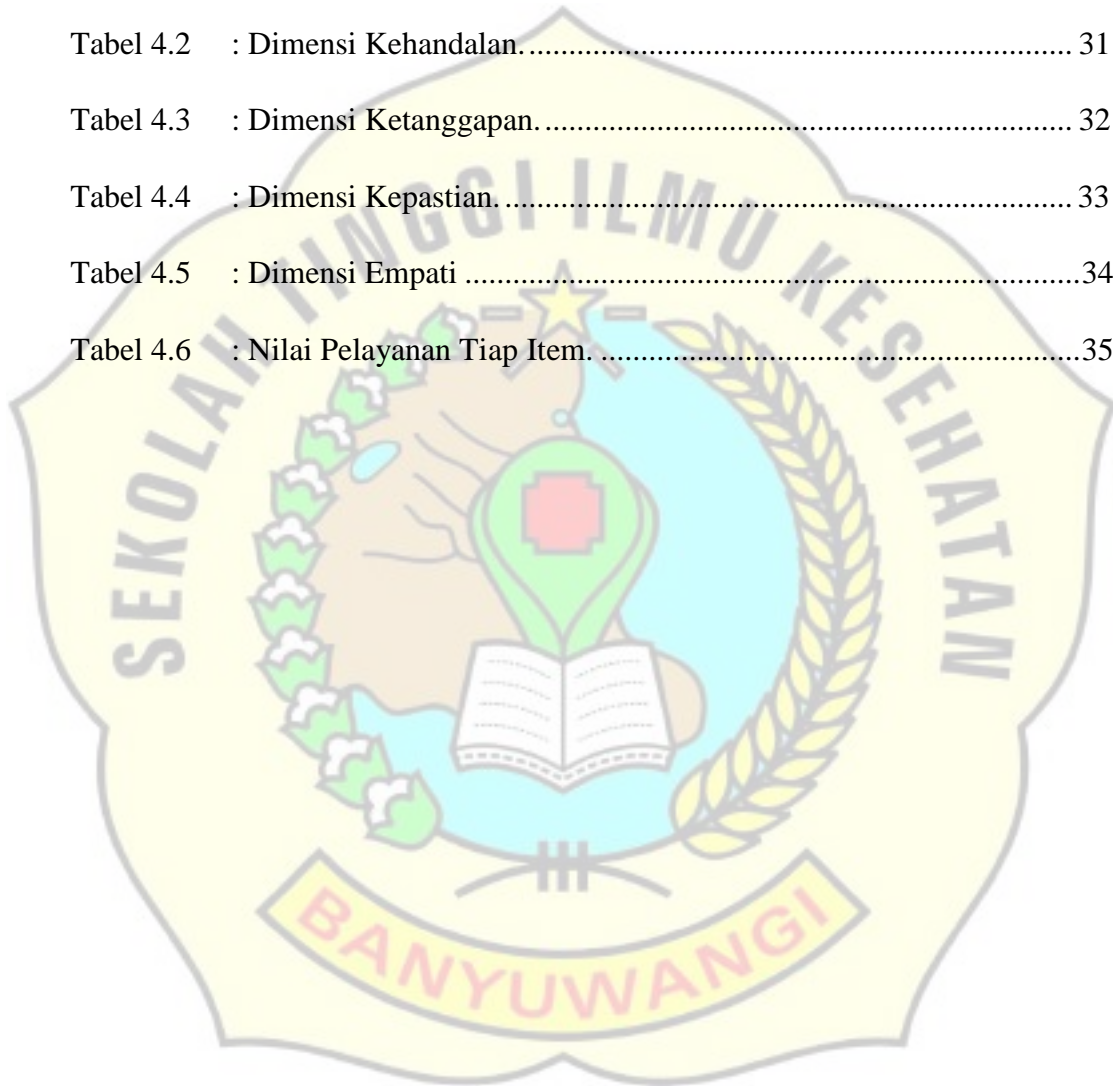
## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
PERNYATAAN .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAK. ....	vi
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Apotek .....	6
2.1.1 Fungsi Apotek .....	6
2.1.2 Tujuan Apotek.....	7
2.1.3 Pelayanan di Apotek.....	7
2.2 Apoteker .....	8
2.3 Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) .....	9
2.4 Pasien Apotek.....	9
2.5. Resep .....	10
2.5.1 Alur Pelayanan Resep .....	10
2.6 Kepuasan Pasien.....	12

2.6.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	13
2.7 Kerangka Konsep .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1. Desain Penelitian.....	16
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	16
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	16
3.2.2 Waktu Penelitian .....	16
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	17
3.3.1 Populasi Penelitian .....	17
3.3.2 Sampel Penelitian.....	17
3.3.3 Sampel Yang Diteliti .....	18
3.4 Definisi Operasional.....	20
3.5 Instrumen Penelitian .....	21
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	21
3.7 Alur Penelitian.....	22
3.8 Analisis Data .....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
4.1 Profil Apotek Kebalenan.....	24
4.2 Hasil Penelitian .....	25
4.3 Pembahasan.....	37
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>40</b>
5.1 Kesimpulan .....	40
5.2 Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA .....	41
LAMPIRAN.....	44

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Tabel Definisi Operasional .....	20
Tabel 4.1 : Dimensi Bukti Fisik .....	30
Tabel 4.2 : Dimensi Kehandalan.....	31
Tabel 4.3 : Dimensi Ketanggapan.....	32
Tabel 4.4 : Dimensi Kepastian.....	33
Tabel 4.5 : Dimensi Empati .....	34
Tabel 4.6 : Nilai Pelayanan Tiap Item.....	35



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Konsep .....	15
Gambar 4.1 : Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	25
Gambar 4.2 : Karakteristik Usia Responden.....	26
Gambar 4.3 : Karakteristik Pendidikan Responden .....	27
Gambar 4.4 : Karakteristik Pekerjaan Responden .....	28
Gambar 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	28





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: <i>Informed Consent</i> .....	44
Lampiran 2	: Kuesioner .....	45
Lampiran 3	: Hasil Uji Validitas.....	46
Lampiran 4	: Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Lampiran 5	: Lembar Pengajuan Judul.....	48
Lampiran 6	: Surat Izin Pengambilan Data Awal.....	49
Lampiran 7	: Surat Balasan Pengambilan Data .....	50
Lampiran 8	: Sertifikat Uji Etik.....	51
Lampiran 9	: Surat Izin Penelitian.....	52
Lampiran 10	: Lembar Bimbingan Seminar Proposal Pembimbing 1.....	53
Lampiran 11	: Lembar Bimbingan Seminar Proposal Pembimbing 2.....	54
Lampiran 12	: Lembar Revisi Seminar Proposal Penguji 1 .....	55
Lampiran 13	: Lembar Revisi Seminar Proposal Penguji 2 .....	56
Lampiran 14	: Lembar Revisi Seminar Proposal Penguji 3 .....	57
Lampiran 15	: Lembar Bimbingan Seminar Hasil Pembimbing 1 .....	58
Lampiran 16	: Lembar Bimbingan Seminar Hasil Pembimbing 2 .....	59
Lampiran 17	: Lembar Revisi Seminar Hasil Penguji 1 .....	60
Lampiran 18	: Lembar Revisi Seminar Hasil Penguji 2 .....	61
Lampiran 19	: Lembar Revisi Seminar Hasil Penguji 3 .....	62
Lampiran 20	: Dokumentasi Pengisian Kuesioner oleh Responden.....	63
Lampiran 21	: Lembar Uji Plagiasi. ....	64