

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN APOTEK X  
DI KECAMATAN CISAYONG**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar  
Ahli Madya Farmasi pada Jurusan Farmasi  
Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya**



**oleh:**

**PUTRI SYAYIDAH ROMDOTUL MARWAH  
P2.06.30.1.19.028**

**JURUSAN FARMASI  
POLTEKKES KEMENKES TASIKMALAYA  
2022**

## **PRAKATA**

Segala puji bagi Allah SWT, Sang Maha Pencipta dan Pengatur Alam Semesta berkat Rahmat dan Ridhonya-Nya, penulis akhirnya mampu menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul, “Gambaran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Apotek X Di Kecamatan Cisayong”.

Dalam menyusun proposal ini, tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang penulis alami, namun berkat dukungan, dan semangat dari orang terdekat, sehingga penulis mampu menyelesaikannya tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu Hj. Ani Radiati R, S.Pd, M.Kes., selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya.
2. Ibu apt. Lingga Ikaditya, M.Sc., selaku Ketua Jurusan Program Studi D III Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya.
3. Ibu apt. Eva Dania Kosasih, M.Si. dan Ibu apt. Lingga Ikaditya, M.Sc., selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam hal penyelesaian proposal Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan proposal Karya Tulis Ilmiah ini.

Tasikmalaya, Juni 2021

## *DAFTAR ISI*

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian .....	2
D. Manfaat Penelitian .....	3
E. Keaslian Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
A. Tinjauan Pustaka .....	6
B. Kerangka Konsep.....	10
C. Definisi Operasional.....	11

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>13</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	13
B. Instrumen Penelitian.....	13
C. Rancangan Penelitian .....	13
D. Jalannya Penelitian.....	15
E. Analisis Data .....	16
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>18</b>
A. Karakteristik Responden .....	18
B. Gambaran Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Keandalan (reliability).....	20
C. Gambaran Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (responsiveness) .....	22
D. Gambaran Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Jaminan (assurance).....	24
E. Gambaran Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi empati (emphaty) .....	26
F. Gambaran Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (tangible) .....	28
G. Gambaran Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	29
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>31</b>
A. Kesimpulan .....	31
B. Saran.....	32
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>33</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>35</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya	4
Tabel 2.1 Definisi Operasional .....	11
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	18
Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan ( <i>reliability</i> ).....	20
Tabel 4.3 Persentase Total Dimensi Kehandalan ( <i>reliability</i> ) .....	21
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) .....	22
Tabel 4.5 Persentase Total Dimensi Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ).....	22
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan ( <i>assurance</i> ) .	24
Tabel 4.7 Persentase Total Dimensi Jaminan ( <i>assurance</i> ).....	24
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati ( <i>emphaty</i> ).....	26
Tabel 4.9 Persentase Total Dimensi Empati ( <i>emphaty</i> ).....	26
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik ( <i>tangible</i> ) .....	28
Tabel 4.10 Persentase Total Dimensi Bukti Fisik ( <i>tangible</i> ).....	28
Tabel 4.10 Persentase Total Seluruh Dimensi .....	29

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep .....	10
Gambar 3. 1 Skema Penelitian .....	15

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X.....	35
Lampiran 2. Penjelasan Sebelum Persetujuan .....	39
Lampiran 3. <i>Informed Consent</i> .....	41
Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian .....	42
Lampiran 5. Lembar Pengumpulan Data .....	43
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian.....	47
Lampiran 7. Biodata.....	48
Lampiran 8. Pemantauan Bimbingan Karya Tulis Ilmiah .....	50

## DAFTAR SINGKATAN

WHO	= <i>World Health Organization</i>
KBBI	= Kamus Besar Bahasa Indonesia
RI	= Republik Indonesia
PIO	= Pelayanan Informasi Obat
PTO	= Pemantauan Terapi Obat
MESO	= Monitoring Efek Samping Obat
SARS	= <i>Severe acute respiratory syndrome</i>
MERS	= <i>Middle East Respiratory Syndrome</i>



## INTISARI

Apotek merupakan toko tempat meramu obat dan tempat yang menjual obat eceran baik dengan resep dokter serta juga memiliki fungsi sebagai tempat yang menjual berbagai produk kesehatan lainnya. Pemerintah mengatur standar pelayanan kefarmasian di apotek pada Permenkes No. 73 tahun 2016 untuk menjamin kualitas pelayanan kefarmasian. Terpenuhinya standar pelayanan kefarmasian tersebut diharapkan dapat memenuhi harapan pasien saat menerima pelayanan kefarmasian. Terdapat 5 dimensi untuk mengukur kepuasan pasien yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Penelitian bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X Kecamatan Cisayong.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner yang diisi oleh pelanggan Apotek X. Penelitian dilakukan di Apotek X di Kecamatan Cisayong.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X berada pada kategori sangat puas dengan nilai rata-rata sebesar 84,72%. Berdasarkan 5 dimensi yaitu dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) sebanyak 81,5%, dimensi Jaminan (*Assurance*) 83,4%, dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebanyak 84,9%, dimensi Kehandalan (*Reliability*) sebanyak 85%, dimensi Empati (*Emphaty*) sebanyak 88,8% dari total 40 orang responden.

**Kata Kunci :** Kepuasan, Kualitas pelayanan Kefarmasian, Apotek, Cisayong

## **ABSTRACT**

*The pharmacy is a convenience store that sells both retail and Prescription medicines and also has a function of selling various other health products. The government regulates the standard of kefarmasian service at pharmacies at the Ministry of Health No. 73 in 2016 to ensure the quality of kefarmasian services. The fulfillment of Pharmaceutical services standards is expected to meet the expectations of patients when receiving kefarmasian services. There are 5 dimensions to measure patient satisfaction namely Tangible (Physical Evidence), Reliability (Reliability), Responsiveness (Response Power), Assurance (Guaranteed) and Emphathy (Empathy). The research aims to find out the picture of customer satisfaction with the service of kefarmasian at Pharmacy X Cisayong District.*

*This study is a quantitative study with a descriptive approach with accidental sampling techniques. Data are obtained by handing out questionnaires filled out by pharmacy customers. The research was conducted at Pharmacy X in Cisayong District.*

*Research results show that the level of customer satisfaction with the service of versatility at Pharmacy X was in the category of highly satisfied with an average value of 84.72%, based on the Reliability dimension as much as 85%, the Responsiveness dimension as 84.9%, the Assurance dimension (Assurance) 83.4%, the Emphathy dimension (Emphathy) as 88.8%, and the Tangible dimension as 81.5%, services of the total 40 respondents.*

**Keywords:** *Satisfaction, Quality of pharmaceutical services, Pharmacy, Cisayong*

