



**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN RESPONDEN DI BEBERAPA
APOTEK TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN**

SKRIPSI

Oleh :

DELLA YULIA PUTRA

050218A042

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
UNGERAN
2020**



**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN RESPONDEN DI BEBERAPA
APOTEK TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu untuk memperoleh gelar sarjana

Oleh :

DELLA YULIA PUTRA

050218A042

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2020**

**Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Farmasi
Skripsi, Agustus 2020
Della Yulia Putra
050218A042**

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN RESPONDEN DI BEBERAPA APOTEK TERHADAPA PELAYANAN KEFARMASIAN

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan kesehatan bermutu tinggi dimulai dengan standar etika yang tinggi. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakan. Kepuasan yang terkait dengan mutu pelayanan adalah segala yang dipersepsikan oleh pasien sebagai mutu. Mutu merupakan kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pada pelayanan yang baik serta kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator keberhasilan pada pelayanan kesehatan.

Tujuan : Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa besar tingkat kepuasan responden di beberapa apotek terhadap pelayanan kefarmasian.

Metode : Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan meta analisis. Dengan pengambilan data yang menggabungkan dua atau lebih penelitian sejenis, dan menyimpulkan dari artikel-artikel yang digabungkan, agar dapat memperoleh data secara kuantitatif, artikel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak empat artikel nasional terakreditasi di Indonesia dan dua artikel internasional

Hasil : Hasil review dari enam artikel menunjukkan bahwa responden di beberapa apotek puas terhadap pelayanan kefarmasian dalam dimensi jaminan (*Assurance*) dan bukti nyata (*Tangible*). Sedangkan pada dimensi empaty (*Emphaty*), daya tanggap (*Responsiviness*), dimensi kehandalan (*Reliability*) kurang puas terhadap pelayanan kefarmasian.

Kesimpulan : Dimensi jaminan (*Assurance*) dan bukti nyata (*Tangible*) memiliki tingkat kepuasan paling tinggi dan dimensi empaty (*Emphaty*), daya tanggap (*Responsiviness*), dimensi kehandalan (*Reliability*) memiliki tingkat kepuasan rendah sehingga perlu ditingkatkan.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Apotek
Kepustakaan : 20 (2009-2017)

Ngudi Waluyo University
Pharmaceutical Study Program
Thesis, August 2020
Della Yulia Putra
050218A042

EVALUATION OF RESPONDENT SATISFACTION LEVELS IN SOME PHARMACIES TO PHARMACEUTICAL SERVICES

Abstract

Background : High quality health care starts with high ethical standards. The level of consumer satisfaction for a service can be measured by comparing between the consumer's expectations of the desired quality of service and the reality it receives or feels. Satisfaction related to the quality of service is everything perceived by the patient as quality. Quality is a condition related to products, services, people, processes, and environments that meet or exceed expectations. Quality in good service as well as customer satisfaction is one indicator of success in health care.

Purpose: The purpose of this study is to find out how much satisfaction the respondents at some pharmacies have to do.

Method : The method used in this study uses the method of meta analysis approach. By retrieving data that combines two or more similar studies, and concluding from the articles combined, in order to obtain data quantitatively, the articles used in this study are as many as four nationally accredited articles in indonesia and two international articles.

Result : The results of the review of six articles showed that respondents in some pharmacies were satisfied with pharmaceutical services in the dimensions of Assurance (Assurance) and Real Evidence (Tangible). While in the dimensions of empathy (Emphaty), responsiveness, reliability dimensions are less satisfied with pharmaceutical services.

Conclusion: Assurance dimensions and real evidence (Tangible) have the highest level of satisfaction and foury dimensions (Emphaty), responsiveness (Responsiviness), reliability dimension (Reliability) has a low level of satisfaction so it needs to be improved.

Keywords :Satisfaction, Pharmaceutical Services, Pharmacy

Literature : 20 (2009-2017)

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN RESPONDEN DI BEBERAPA APOTEK TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN

Oleh :

DELLA YULIA PUTRA

NIM.050218A042

PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing dan telah diperkenankan untuk diajukan.

Ungaran, 27 Agustus 2020

Pembimbing Utama



apt.Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0606068303

Pembimbing Pendamping



apt.Anasthasia P.,S.Farm.,M.Sc
NIDN. 0608048002

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

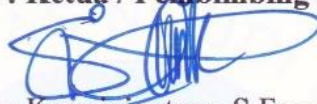
EVALUASI TINGKAT KEPUASAN RESPONDEN DI BEBERAPA APOTEK TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN

Disusun oleh
DELLA YULIA PUTRA
NIM :050218A042

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Farmasi
Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 27 Agustus 2020

Tim Penguji : Ketua / Pembimbing Utama



apt. Sikni Retno Karmuningtyas, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0606068303

Anggota / Penguji Pendamping



apt. Niken Dyahariesti, S. Farm., M.Sc
NIDN. 0609118702

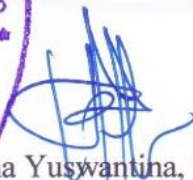
Anggota / Pembimbing



apt. Anasthasia P., S.Farm., M.Sc
NIDN. 0608048002



Ketua Program Studi



apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si
NIDN. 0630038702

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Della Yulia Putra
NIM : 050218A042
Tempat Tanggal Lahir : Tampakan, 28 Agustus 1997
Agama : Islam
Nama Orang Tua
Ayah : Arbani M
Ibu : Eriana
Alamat : Kerang rt 07, Kecamatan Batu Engau, Kabupaten
Paser, Kalimantan Timur

Riwayat Pendidikan

1. TK Tunas Harapan Batu Engau
2. SDN 001 Batu Engau
3. SMPN 001 Batu Engau
4. SMAN 001 Batu Engau
5. D3 FARMASI Universitas Muhammadiyah Banjarmasin

Saat ini tercatat sebagai mahasiswa semester IV Prodi S1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo periode 2019-2020

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Della Yulia Putra
Nim : 050218A042
Program Studi/Fakultas : Ilmu Kesehatan/Farmasi

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Responden di Beberapa Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian ”** adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo

Ungaran , 27 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



Della Yulia Putra

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Della Yulia Putra

NIM : 050218A042

Mahasiswa : Program Studi S1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Program Studi Farmasi (Dosen Pembimbing Skripsi) untuk menyimpan, mengalih media/format-kan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul **“EVALUASI TINGKAT KEPUASAN RESPONDEN DI BEBERAPA APOTEK TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN”** untuk kepentingan akademis.

Ungaran, 27 Agustus 2020
Yang Membuat Pernyataan



(Della Yulia Putra)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan Kehadirat ALLAH SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Responden di Beberapa Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk meraih gelar Sarjana Farmasi (S.Farm) Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.

Penyusun menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini membutuhkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan lancar. Pada kesempatan ini penyusun menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Subiyantoro, M.Hum, selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Heni Setyowati, S.Si. T., M. Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
3. Richa Yuswantina, S. Farm., M.si., Apt., selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
4. Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm., M.Sc., Apt selaku Pembimbing Utama yang selalu motivasi, memberikan bimbingan, kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anasthasia Pujiastuti, S.Farm., M.Sc., Apt selaku Pembimbing pendamping yang telah memberikan dorongan, nasehat, petunjuk dan bimbingannya kepada penulis selama penyusunan skripsi berlangsung.

6. Bapak ibu dosen fakultas farmasi terimakasih atas setiap pengetahuan dan ilmu baru yang diberikan karena akan sangat bermanfaat bagi kehidupan saya.
7. Ucapan Terimakasih kepada kedua orang tua saya, yang telah memberikan kasih sayang dan cinta, mendoakan tanpa henti, motivasi, semangat, dan nasehat yang telah diberikan yang tak akan pernah putus sampai kapan pun.
8. Terima kasih kepada Putri ade irma yang selalu memberikan semangatnya dan motivasi yang tak pernah bosan menemani dari penulisan KTI D3 hingga skripsi S1, sehingga skripsi ini berjalan lancar.
9. Teman-teman fakultas farmasi transfer 2018 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas perkenalan dan pertemanan yang berharga.

Dalam penyusunan skripsi, penulis telah berusaha dengan segala kemampuan yang dimiliki, namun penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna. Untuk itu penulisan mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna memperbaiki dan penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan Institusi Ilmu Kesehatan khususnya.

Ungaran, 27 Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESEHAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	vii
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori.....	4
1. Apotek.....	5
2. Standar Pelayanan Kefarmasian.....	6
3. Kepuasan Pasien.....	7
B. Kerangka Teori.....	12
C. Kerangka Konsep	13
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Deskripsi Metode Pendekatan Meta Analisis	13
B. Informasi Jumlah.....	14
C. Isi Artikel	15
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Relevansi Metode.....	24
B. Relevansi Hasil.....	27
C. Pernyataan Hasil.....	31
D. Keterbatasan	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	34
B. Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Metode Yang Digunakan Kelima Artikel	24
Tabel 4.2. Dimensi Terhadap Kepuasan Pasien.....	27
Tabel 4.3 Dimensi Tingkat Kepuasan Pasien	28
Tabel 4.4 Nilai Selisih Antara Harapan Dan Persepsi	28
Tabel 4.5 Dimensi Tingkat Kepuasan Pasien	29
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek	30
Tabel 4.7 Dimensi Terhadap Kepuasan Pasien.....	31
Tabel 4.8. Dimensi Yang Memiliki Tingkat Pengaruh Yang Paling Tinggi Dan Rendah Dari Enam Artikel	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 2.1 Kerangka Teori.....	12
Gambar. 2.2 Kerangka Konsep	13