

IQBAL NURJAMAL

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN OBAT
NONRESEP PADA SUATU APOTEK DI CILAWU
BERDASARKAN 5 DIMENSI PELAYANAN PUBLIK**



**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS GARUT
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS GARUT**

DEKAN


Dr. Siva Hamdani, MARS., M.Farm.

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN OBAT
NONRESEP PADA SUATU APOTEK DI CILAWU
BERDASARKAN 5 DIMENSI PELAYANAN PUBLIK**

TUGAS AKHIR

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Farmasi pada Program Studi S1 Farmasi
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan
Alam, Universitas Garut

Garut, November 2023

Oleh:

Iqbal Nurjamal

24021119187

Disetujui oleh:



apt. R Aldizal Mahendra R, M. Farm
Pembimbing Utama



apt. Rsrina Nur Ekawati, S. Si, M. Farm
Pembimbing Serta



Kutipan atau saduran, baik sebagian maupun seluruh naskah ini, harus menyebutkan nama pengarang dan sumber aslinya, yaitu Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Garut.

DEKLARASI

Dengan ini menyatakan bahwa buku tugas akhir dengan judul **"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN OBAT NONRESEP PADA SUATU APOTEK DI CILAWU BERDASARKAN 5 DIMENSI PELAYANAN PUBLIK"** ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang tidak berlaku dengan masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/ sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Garut, November 2023

Yang membuat pernyataan

Tertanda


METERAN
TEMPEL
ECAKX761063235
IQBAL NURJAMAL

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN OBAT NONRESEP PADA SUATU APOTEK DI CILAWU BERDASARKAN 5 DIMENSI PELAYANAN PUBLIK

IQBAL NURJAMAL

24041119187

ABSTRAK

Kepuasan pasien dikatakan sebagai evaluasi pasca pelayanan yang diberikan dan merupakan pengalaman yang akan selalu diingat oleh pasien sehingga pasien dapat memutuskan untuk kembali lagi membeli suatu produk. Indikator pelayanan terletak pada 5 dimensi yaitu, bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), reliabilitas (*reliability*), data tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas tingkat kepuasan pelayanan obat non resep pada suatu apotek dan mengetahui dimensi yang harus ditingkatkan serta diperbaiki dalam pelayanan. Jenis penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan metode *cross sectional* dan teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan sampel yang memenuhi kriteria inklusi. Data diolah menggunakan SPSS trial Versi 29. Hasil penelitian menunjukkan dimensi *tangible* sebesar 74,6% (puas), dimensi *empathy* sebesar 71,3% (puas), dimensi *responsiveness* sebesar 78,5% (puas), dimensi *reliability* sebesar 57,1% (cukup puas) dan dimensi *assurance* sebesar 57% (cukup puas). Dimensi yang harus diperbaiki dan ditingkatkan adalah dimensi *reliability* dan *assurance*.

Kata Kunci: bukti fisik, daya tanggap, empati, jaminan, kepuasan, reliabilitas

**ANALYSIS OF CUSTOMER SERVICE QUALITY SATISFACTION
NONPRESCRIPTION AT CILAWU PHARMACY BE BASED 5
DIMENSIONS OF PUBLIC SERVICE**

IQBAL NURJAMAL

24041119187

ABSTRACT

Patient satisfaction is said to be a post-service evaluation provided and is an experience that will always be remembered by patients so that patients can decide to come back to buy a product. Service indicators are located in 5 dimensions, namely, physical evidence (tangible), empathy (empathy), reliability (reliability), data responsiveness (responsiveness), and assurance (assurance). The purpose of this study was to determine the quality of nonprescription drug service satisfaction levels at a pharmacy and find out the dimensions that must be improved and improved in service. This type of research was carried out quantitatively with the cross sectional method and the sampling technique used is purposive sampling. The instrument used is a questionnaire with samples that meet the inclusion criteria. Data processing in this study used SPSS trial Version 29. Based on the results of the study, the tangible dimension was 74.6% (satisfied), the empathy dimension was 71.3% (satisfied), the responsiveness dimension was 78.5% (satisfied), the reliability dimension was 57.1% (quite satisfied) and the assurance dimension was 57% (quite satisfied). The dimensions that must be improved and improved are the reliability and assurance dimensions.

Keywords: assurance, empathy, physical evidence, reliability, responsiveness, satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Alloh SWT yang telah melimpahkan seluruh rahmat serta karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN OBAT NONRESEP PADA SUATU APOTEK DI CILAWU BERDASARKAN 5 DIMENSI PELAYANAN PUBLIK”** proposal ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti Tugas Akhir II pada Program Studi SI Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Garut.

Penulis menyadari bahwa selesainya penyusunan Proposal Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik moral maupun material. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segenap kerendahan hati serta rasa hormat, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu dr. Siva Hamdani, MARS., M. Si., M. Farm selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Garut.
2. Bapak apt. R Aldizal Mahendra RS, M. Farm selaku pembimbing utama yang telah membimbing dengan tulus dan sabar serta selalu memberikan petunjuk dan saran dalam penyusunan proposal Tugas Akhir.
3. Ibu apt. Risrina Nur Ekawati, S.si, M. Farm selaku pembimbing serta yang telah membimbing dengan tulus dan sabar serta memberikan petunjuk dan saran dalam penyusunan proposal Tugas Akhir.

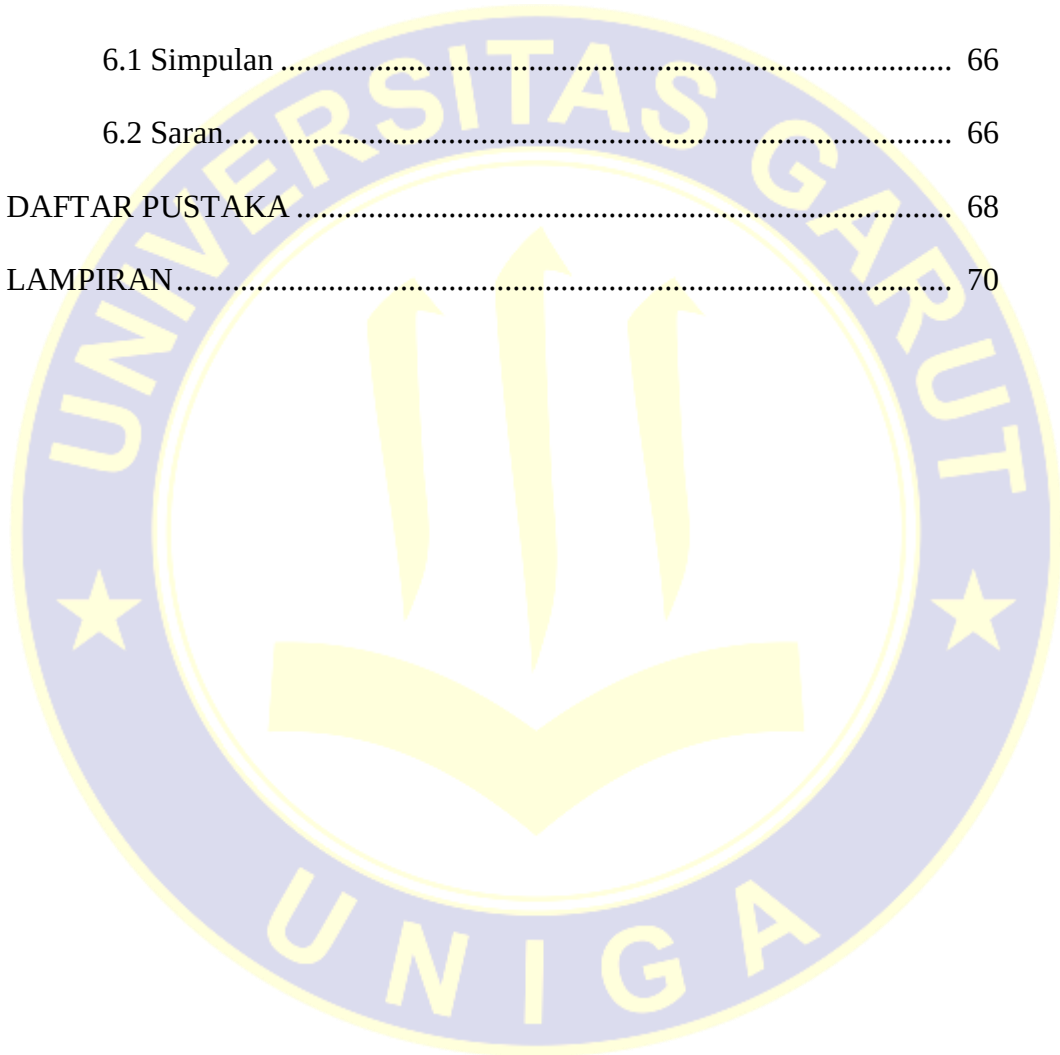
4. Seluruh Dosen dan Fakultas MIPA Universitas Garut yang memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
5. Orang tua dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan serta doa yang tulus kepada penulis.
6. Rekan-rekan kelas D 2019 yang senantiasa berjuang bersama memberikan semangat serta motivasi dan doa-doanya.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis baik secara langsung selama menyelesaikan proposal Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa pada penulisan proposal ini begitu banyak kekurangan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyusunan proposal yang lebih baik lagi.

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR LAMPIRAN	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB	
I. PENDAHULUAN.....	1
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	3
2.1 Pelayanan Kefarmasian.....	3
2.2 Golongan Obat	15
2.3 Pelayanan Publik.....	20
III. METODE PENELITIAN.....	24
IV. RANCANGAN PENELITIAN	25
4.1 Jenis Penelitian.....	25
4.2 Tempat dan Waktu Penelitian	25
4.3 Populasi dan Sampel Penelitian	25
4.4 Penetapan Kriteria.....	26
4.5 Instrumen Penelitian.....	27
4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	30
4.7 Pengolahan dan Analisis Data.....	31

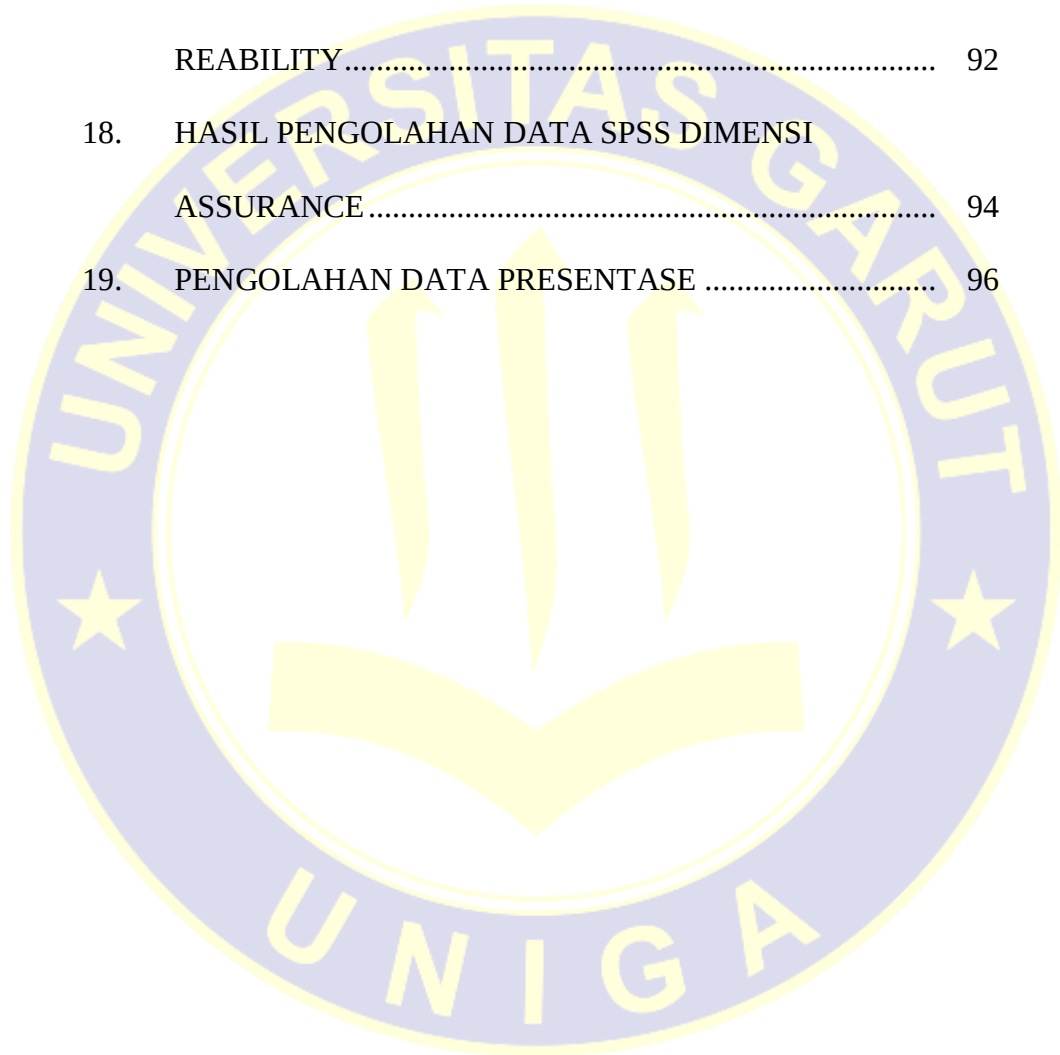
V.	HASIL DAN PEMBAHASAN	32
5.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
5.2	Karakteristik Responden	33
5.3	Hasil Penelitian	35
VI.	SIMPULAN DAN SARAN	66
6.1	Simpulan	66
6.2	Saran.....	66
	DAFTAR PUSTAKA	68
	LAMPIRAN.....	70



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
1. SURAT PENGANTAR PENELITIAN KESBANGPOL.....	70
2. INFORMED CONCENT	72
3. BUKTI PENGISIAN INFORMED CONCENT.....	73
4. FORMAT PENGISIAN KUISIONER	74
5. BUKTI PENGISIAN FORMAT KUISIONER	75
6. HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS DIMENSI TANGIBLE.....	77
7. HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS DIMENSI EMPHATY	78
8. HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS DIMENSI RESPONSIVENES	79
9. HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS DIMENSI REABILITY	80
10. HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS DIMENSI ASSURANCE	81
11. DIAGRAM METODE PENELITIAN.....	82
12. SKOR RESPONDEN.....	83
13. FOTO RESPONDEN.....	85
14. HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS DIMENSI TANGIBLE.....	87

15.	HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS DIMENSI EMPHATY	89
16.	HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS DIMENSI RESPONSIVENES	91
17.	HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS DIMENSI REABILITY	92
18.	HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS DIMENSI ASSURANCE	94
19.	PENGOLAHAN DATA PRESENTASE	96



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
IV.1 Kuesioner penelitian	28
V.1 Hasil reliabiliti	33
V.2 Karakteristik responden.....	34
V.3 Golongan analisis persentase	36
V.4 Klasifikasi ruang parkir	38
VI.1 Hasil Validasi dan Reliabiliti Dimensi <i>Tangible</i>	77
VI.2 Hasil Validasi dan Reliabiliti Dimensi <i>Emphaty</i>	78
VI.3 Hasil Validasi dan Reliabiliti Dimensi <i>Responsivenes</i>	79
VI.4 Hasil Validasi dan Reliabiliti Dimensi <i>Reliability</i>	80
VI.5 Hasil Validasi dan Reliabiliti Dimensi <i>Assurance</i>	81

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Halaman
II.1 Logo Obat Bebas	15
II.2 Logo Obat Bebas Terbatas	16
II.3 Logo OBT Tanda Peringatan.....	16
II.4 Logo Obat Wajib Apotek	17
II.5 Logo Obat Keras.....	17
II.6 Logo Obat Psikotropik.....	18
II.7 Logo Obat Narkotika	18
II.8 Logo Jamu	19
II.9 Logo Obat Herbal terstandar	19
II.10 Logo Fitofarmaka	20
V.1 Apotek, Sarana Parkir dan Kebersihan.....	37
V.2 Penyimpanan Obat, Kursi dan Informasi	40
V.3 Diagram perhitungan persentase dimensi <i>tangible</i>	42
V.4 Salam, Sapa Senyum dan Ramah Karyawan.....	43
V.5 Diagram perhitungan persentase dimensi <i>emphaty</i>	47
V.6 Kesiagaan, Konfirmasi Obat dan Transaksi	49
V.7 Diagram perhitungan persentase dimensi	51
V.8 Pelayanan Informasi Obat	54
V.9 Diagram perhitungan persentase dimensi <i>emphaty</i>	56

V.10	Lingkungan Sekitar Apotek.....	59
V.11	Kemasan Obat.....	62
V.12	Diagram perhitungan persentase dimensi <i>emphaty</i>	64
VI.1	Surat Pengantar penelitian Kesbangpol	70
VI.2	Format <i>Informed Concent</i>	72
VI.3	Bukti Pengisian <i>Informed Concent</i>	73
VI.4	Format Pengisian Kuesioner	74
VI.5	Bukti Pengisian Format Kuesioner	75
VI.6	Diagram Penelitian.....	82
VI.7	Skor Responden.....	83
VI.8	Foto Responden.....	85
VI.9	SPSS Dimensi <i>Tangible</i>	87
VI.10	SPSS Dimensi <i>Emphaty</i>	89
VI.11	SPSS Dimensi <i>Responsive</i>	91
VI.12	SPSS Dimensi <i>Realibility</i>	92
VI.13	SPSS Dimensi <i>Assurance</i>	94
VI.14	Data Persentase	96