

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN  
INFORMASI OBAT PADA PASIEN UMUM DAN BPJS  
DI APOTEK SEJATI**



**TUGAS AKHIR**

**Oleh:**

**TANIA PUJIYANTI**

**NIM. 23081014**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI**

**SEKOLAH VOKASI**

**UNIVERSITAS HARKAT NEGERI**

**2026**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN  
INFORMASI OBAT PADA PASIEN UMUM DAN BPJS  
DI APOTEK SEJATI**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi  
Pada Program Studi Diploma III Farmasi

**Oleh:**

**TANIA PUJIYANTI**

**NIM. 23081014**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI**

**SEKOLAH VOKASI**

**UNIVERSITAS HARKAT NEGERI**

**2026**

|                                                    |                |
|----------------------------------------------------|----------------|
| <b>UNIVERSITAS HARKAT NEGERI</b>                   | Kode/No :      |
|                                                    | Tanggal :      |
| <b>FORMULIR LEMBAR PERSETUJUAN<br/>TUGAS AKHIR</b> | Revisi :       |
|                                                    | SEKOLAH VOKASI |

**HALAMAN PERSETUJUAN  
TUGAS AKHIR (TA)**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN  
INFORMASI OBAT PADA PASIEN UMUM DAN BPJS  
DI APOTEK SEJATI**

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Melaksanakan Tugas Akhir

Oleh:

Nama : Tania Pujiyanti

NIM : 23081014

Tegal, 12 Maret 2026

**Menyetujui,**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



**apt. Rizki Febriyanti, M.Farm.**

**NIDN. 0627028302**



**apt. Meliyana Perwita Sari, M.Farm.**

**NIDN. 0610079003**

|                                                   |                |
|---------------------------------------------------|----------------|
| <b>UNIVERSITAS HARKAT NEGERI</b>                  | Kode/No :      |
|                                                   | Tanggal :      |
| <b>FORMULIR LEMBAR<br/>PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> | Revisi :       |
|                                                   | SEKOLAH VOKASI |

**HALAMAN PENGESAHAN  
TUGAS AKHIR (TA)**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN  
INFORMASI OBAT PADA PASIEN UMUM DAN BPJS  
DI APOTEK SEJATI**

Oleh:

Nama : Tania Pujiyanti

NIM : 23081014

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahi Madya Farmasi pada Program Studi Diploma III Farmasi, Universitas Harkat Negeri.

**Tim Penguji**

|                           |                                   |         |
|---------------------------|-----------------------------------|---------|
| <b>Ketua Penguji</b>      | : apt. Susiyarti, M.Farm.         | (.....) |
| <b>NIDN.</b>              | 0627057502                        |         |
| <b>Anggota Penguji I</b>  | : apt. Purgiyanti, S.Si., M.Farm. | (.....) |
| <b>NIDN.</b>              | 0619057802                        |         |
| <b>Anggota Penguji II</b> | : apt. Rizki Febriyanti, M.Farm.  | (.....) |
| <b>NIDN.</b>              | 0627028302                        |         |

Tegal, 10 April 2026

Menyetujui,

**Fakultas Sekolah Vokasi**

**Program Studi Diploma III Farmasi**

**Dekan**

**Ketua Program Studi**

 **Universitas  
Harkat Negeri**  
Sekolah Vokasi

 **Universitas  
Harkat Negeri**  
DIII Farmasi

Dr. apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc.

apt. Rizki Febriyanti, M.Farm.

NIPY. 10.007.038

NIPY. 09.012.117

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

|              |                                                                                          |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| NAMA         | : TANIA PUJIYANTI                                                                        |
| NIM          | : 23081014                                                                               |
| Tanda Tangan | :<br> |
| Tanggal      | : 20 April 2026                                                                          |

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI**

Sebagai sivitas akademika Universitas Harkat Negeri, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tania Pujiyanti  
NIM : 23081014  
Program Studi : Diploma III Farmasi  
Jenis Karya : Tugas Akhir  
Skim TA : KTI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Harkat Negeri Tegal **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Informasi Obat  
Pada Pasien Umum dan BPJS di Apotek Sejati**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Harkat Negeri Tegal berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di :

Pada Tanggal :

Yang Menyatakan



## **MOTTO**

“Allah akan memberikan pada waktunya, saat kita sudah benar-benar layak  
mendapatkannya, sabar...semua hanya perihal waktu”.

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Langkah kecil tetaplah langkah, lebih baik melangkah daripada diam ditempat.  
Terkadang kita tidak perlu keyakinan penuh untuk memulai, cukup keberanian  
dan niat baik”.

(Harry Vaughan)

“Kadang yang ga keliatan bersinar itu, justru dia yang nyalain lampu buat orang  
lain. Sampai dia juga lupa kalau dia berhak dapat cahayanya”.

(Aqeela Azzacalista)

“Jika bukan karena Allah yang memampukan, dan orangtua ku yang  
memperjuangkan. Aku mungkin sudah lama menyerah”

*“Altitude depends on your attitude”*

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala doa, perjuangan, serta harapan karya tulis ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tersayang. Bapak dan Mama penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala doa, pengorbanan, ketulusan, dan kasih sayang yang telah diberikan selama ini. TA ini penulis persembahkan sebagai wujud kecil dari rasa terima kasih dan bakti kepada Bapak dan Mama. Semoga pencapaian ini dapat menjadi kebanggaan dan kebahagiaan bagi Bapak dan Mama, karena anak perempuan pertama yang selalu kalian perjuangkan ini akhirnya mampu menyelesaikan pendidikan Diploma III dan meraih gelar Ahli Madya seperti yang diharapkan. Dan untuk adikku semoga saya bisa selalu memotivasi menjadi kakak yang memberikan pengaruh positif dalam keadaan apapun.
2. Keluarga besar serta teman-teman seperjuangan, khususnya yang selalu kebersamai dalam proses TA ini, saling menguatkan, dan yang selalu memberikan dukungan. Terimakasih untuk kehangatan dan ketulusannya, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan tugas akhir ini.
3. Terakhir terimakasih kepada dirisendiri, telah bertahan hingga sejauh ini karena tidak menyerah dan berani melawan rasa takut ketika jalan kamu sendiri yang paling terlambat. Terimakasih tetap memilih melanjutkan dan menyelesaikan studi hingga selesai, tetap berjuang walau seringkali tidak tahu pasti kemana arah ini akan membawa. Tania *Jiayou*.

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT PADA PASIEN UMUM DAN BPJS DI APOTEK SEJATI”** Tujuan penulisan Tugas Akhir adalah untuk memenuhi persyaratan dan menempuh Ujian Akhir Pendidikan Diploma III Farmasi Sekolah Vokasi Universitas Harkat Negeri Tegal.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan orang-orang yang dengan segenap hati memberikan bantuan, bimbingan dan dukungan, baik moral maupun material. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Sudirman Said, Ak., M.B.A selaku Rektor Universitas Harkat Negeri Tegal.
2. Bapak Dr. Apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Harkat Negeri Tegal.
3. Ibu apt. Rizki Febriyanti, M.Farm selaku Ka Prodi Diploma III Farmasi Universitas Harkat Negeri Tegal dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir.
4. Ibu apt. Meliyana Perwita Sari, M.Farm selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir.

5. Ibu dr. Emi Latifah selaku Pemilik Apotek Sejati yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian Tugas Akhir sebagai syarat kelulusan untuk meraih gelar Ahli Madya.
6. Bapak, Mama yang selalu memberikan do'a dan dukungan baik moral maupun material selama saya menempuh pendidikan hingga menyelesaikan pendidikan.
7. Serta kepada semua banyak pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan mencurahkan karuniannya serta melipat gandakan pahala amal kebajikan semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini.

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa dalam menulis Tugas Akhir ini terdapat kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan dan kemajuan penulis dimasa yang akan datang sangat diharapkan. Akhir kata penulis berharap semoga nantinya Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Tegal, 10 April 2026

Penulis

## INTISARI

**Pujiyanti, Tania; Febriyanti, Rizki; Sari, Meliyana Perwita., 2026. Analisis Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Informasi Obat pada Pasien Umum dan BPJS di Apotek Sejati**

Pelayanan kefarmasian telah mengalami transformasi dari yang sebelumnya hanya berfokus pada pengelolaan obat (*drug oriented*) menjadi lebih mengutamakan pasien (*patient oriented*) dengan pendekatan pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Kepuasan pasien dapat menjadi indikator utama yang mencerminkan standar kualitas suatu fasilitas kesehatan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui analisis tingkat kepuasan terhadap pelayanan informasi obat pada pasien umum dan BPJS di Apotek Sejati.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan informasi obat di Apotek Sejati. Sampel diperoleh dengan menggunakan rumus *slovin* sehingga didapatkan 92,70 dibulatkan menjadi 100 responden pasien umum dan BPJS. Jenis data yaitu primer yang diperoleh dari kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pasien umum dan BPJS terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Sejati pada lima dimensi yaitu *tangible* memperoleh nilai rata-rata 4,41, dimensi *reliability* 4,31, dan *responsiveness* dengan nilai rata-rata 4,31, dimensi *assurance* sebesar 4,37, dan dimensi *empathy* sebesar 4,22. Pada nilai rata-rata keseluruhan dimensi diperoleh sebesar 4,32, berada pada kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi obat yang diberikan telah memenuhi harapan pasien.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pasien, Pelayanan Informasi Obat, Pasien Umum dan BPJS, Apotek Sejati.*

## ABSTRACT

***Pujiyanti, Tania; Febriyanti, Rizki; Scott, S., 2026. Analysis of Satisfaction Levels with Drug Information Services for General Patients and BPJS at Sejati Pharmacy***

*Pharmaceutical services have undergone a transformation from previously only focusing on drug management (drug oriented) to more patient-oriented with a pharmaceutical care approach. Patient satisfaction can be the main indicator that reflects the quality standards of a healthcare facility. The purpose of the study was to determine the analysis of the level of satisfaction with drug information services in general patients and BPJS at Apotek Sejati.*

*This research method uses a quantitative descriptive research method. The population in this study is patients who receive drug information services at Apotek Sejati. Samples were obtained using the slovin formula so that 92.70 were rounded up to 100 respondents of general patients and BPJS. The type of data is the primary obtained from the questionnaire.*

*Based on the results of the study, the level of satisfaction of general patients and BPJS with drug information services at Apotek Sejati in five dimensions, namely tangible obtained an average value of 4.41, reliability 4.31, and responsiveness dimensions average value of 4.31, assurance dimension of 4.37, and empathy dimension by 4.22. The average value of the overall dimension obtained was 4.32, in the satisfied category. This shows that the drug information services provided have met the patient's expectations.*

***Keywords:*** Patient Satisfaction, Drug Information Services, General Patients and BPJS, True Pharmacy.

## DAFTAR ISI

|                                                              |       |
|--------------------------------------------------------------|-------|
| HALAMAN JUDUL .....                                          | ii    |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                     | iv    |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....                        | v     |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR ....    | vi    |
| MOTTO .....                                                  | vii   |
| PERSEMBAHAN .....                                            | viii  |
| PRAKATA.....                                                 | ix    |
| INTISARI .....                                               | xi    |
| ABSTRACT.....                                                | xii   |
| DAFTAR ISI.....                                              | xiii  |
| DAFTAR TABEL.....                                            | xvi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                          | xvii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                         | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                       | 1     |
| 1.1    Latar Belakang Masalah .....                          | 1     |
| 1.2    Rumusan Masalah .....                                 | 4     |
| 1.3    Batasan Masalah.....                                  | 4     |
| 1.4    Tujuan Penelitian.....                                | 5     |
| 1.5    Manfaat Penelitian.....                               | 5     |
| 1.6    Keaslian Penelitian .....                             | 6     |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                                | 8     |
| 2.1    Apotek .....                                          | 8     |
| 2.1.1 Definisi Apotek.....                                   | 8     |
| 2.1.2 Tujuan Apotek .....                                    | 9     |
| 2.1.3 Tugas dan Fungsi Apotek .....                          | 10    |
| 2.2    Pelayanan Informasi Obat .....                        | 10    |
| 2.2.1 Definisi Pelayanan Informasi Obat.....                 | 10    |
| 2.2.2    Tujuan Pelayanan Informasi Obat.....                | 11    |
| 2.2.3    Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Informasi Obat ..... | 13    |

|                                 |                                                |    |
|---------------------------------|------------------------------------------------|----|
| 2.3                             | Pelayanan Kefarmasian .....                    | 14 |
| 2.4                             | Kepuasan Pasien .....                          | 14 |
| 2.4.1                           | Definisi Kepuasan Pasien .....                 | 14 |
| 2.4.2                           | Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan ..... | 16 |
| 2.4.3                           | Aspek-Aspek Kepuasan Pasien.....               | 20 |
| 2.4.4                           | Pengukuran Kepuasan.....                       | 21 |
| 2.5                             | Pasien.....                                    | 22 |
| 2.6                             | Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)..... | 22 |
| 2.7                             | Profil Apotek Sejati .....                     | 23 |
| 1.                              | Sejarah Singkat Apotek Sejati.....             | 23 |
| 2.                              | Struktur Organisasi Apotek Sejati.....         | 24 |
| 2.9                             | Kerangka Teori.....                            | 25 |
| 2.10                            | Kerangka Konsep .....                          | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN ..... |                                                | 27 |
| 3.1                             | Ruang Lingkup Penelitian .....                 | 27 |
| 3.1.1                           | Ruang Lingkup .....                            | 27 |
| 3.1.2                           | Lokasi Penelitian.....                         | 27 |
| 3.1.3                           | Waktu Penelitian.....                          | 27 |
| 3.2                             | Rancangan dan Jenis Penelitian .....           | 27 |
| 3.3                             | Populasi dan Sampel.....                       | 28 |
| 3.3.1                           | Populasi.....                                  | 28 |
| 3.3.2                           | Sampel .....                                   | 28 |
| 3.4                             | Variabel Penelitian .....                      | 31 |
| 3.5                             | Definisi Operasional (OP).....                 | 32 |
| 3.6                             | Jenis dan Sumber Data .....                    | 36 |
| 3.6.1                           | Jenis Data.....                                | 36 |
| 3.6.2                           | Cara Pengumpulan Data .....                    | 36 |
| 3.7                             | Validitas dan Reliabilitas.....                | 37 |
| 3.7.1                           | Uji Validitas.....                             | 37 |
| 3.7.2                           | Uji Reliabilitas .....                         | 39 |
| 3.8                             | Pengolahan dan Analisis Data .....             | 40 |
| 3.8.1                           | Pengolahan Data .....                          | 40 |

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.8.2 Analisis Data.....                                                              | 42 |
| 3.9 Etika Penelitian.....                                                             | 44 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....                                                     | 46 |
| 4.1 Karakteristik Responden .....                                                     | 46 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                                  | 46 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                         | 48 |
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....                             | 49 |
| 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                             | 50 |
| 4.2 Hasil Kepuasan Pelayanan Informasi Obat .....                                     | 52 |
| 4.2.1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) .....         | 53 |
| 4.2.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)..           | 57 |
| 4.2.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i><br>(Ketanggapan)..... | 60 |
| 4.2.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) .....            | 64 |
| 4.2.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Empathy</i> (Empati) .....                       | 67 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....                                                      | 72 |
| 5.1 KESIMPULAN .....                                                                  | 72 |
| 5.2 SARAN .....                                                                       | 73 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                  | 74 |
| LAMPIRAN.....                                                                         | 78 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.6 Keaslian Penelitian.....                                                  | 6  |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional .....                                                | 33 |
| Tabel 3.2 Uji Validitas .....                                                       | 38 |
| Tabel 3.3 Uji Reliabilitas .....                                                    | 40 |
| Tabel 3.4 Skor Jawaban Skala Likert.....                                            | 43 |
| Tabel 3.5 Kategori Tingkat Kepuasan Pasien: .....                                   | 44 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                            | 47 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                   | 48 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....                       | 49 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                       | 51 |
| Tabel 4.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tangibles (Bukti Fisik).....          | 54 |
| Tabel 4.6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Reliability (Kehandalan) .....        | 58 |
| Tabel 4.7 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)<br>..... | 61 |
| Tabel 4.8 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance (Jaminan) .....             | 65 |
| Tabel 4.9 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empathy (Empati) .....                | 68 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Sruktur Organisasi Apotek Sejati..... | 24 |
| Gambar 2.2 Kerangka Teori.....                   | 25 |
| Gambar 2.3 Kerangka Konsep .....                 | 26 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                       |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....                 | 79  |
| Lampiran 2 Surat Balasan Tempat Penelitian.....       | 80  |
| Lampiran 3 Surat Selesai Penelitian .....             | 81  |
| Lampiran 4 Lembar Kuesioner .....                     | 82  |
| Lampiran 5 Kuesioner Responden .....                  | 86  |
| Lampiran 6 Hasil Uji Plagiarisme.....                 | 89  |
| Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas ..... | 91  |
| Lampiran 8 Dokumentasi Pengambilan Data .....         | 96  |
| Lampiran 9 Rekap Data Hasil Pengisian Kuesioner ..... | 97  |
| Lampiran 10 Biodata Mahasiswa.....                    | 101 |