



**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK KON NDANG SEHAT  
NYATNYONO KABUPATEN SEMARANG  
PERIODE 05 APRIL – 05 MEI 2021**

**SKRIPSI**

Oleh  
**LUKAS LONMALEI SAMSABOR LIBANG**  
NIM. 052191187

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2021**



**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK KON NDANG SEHAT  
NYATNYONO KABUPATEN SEMARANG  
PERIODE 05 APRIL – 05 MEI 2021**

**SKRIPSI**

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Oleh

LUKAS LONMALEI SAMSABOR LIBANG  
NIM. 052191187

PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2021

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK KON NDANG SEHAT  
NYATNYONO KABUPATEN SEMARANG  
PERIODE 05 APRIL – 05 MEI 2021**



telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk diujikan

Ungaran, 14 Juni 2021  
Pembimbing

apt. Melati Aprilliana Ramadhani.,S.Farm.,M.Farm  
NIDN. 0624049001

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi berjudul:

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK KON NDANG SEHAT  
NYATNYONO KABUPATEN SEMARANG  
PERIODE 05 APRIL – 05 MEI 2021**

Disusun oleh:  
**LUKAS LONMALEI SAMSABOR LIBANG**  
NIM. 052191187

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

-Hari : Jumat  
Tanggal : 18 Juni 2021

**Tim Penguji:  
Ketua/Pembimbing Utama**

apt. Melati Aprilliana Ramadhani, S.Farm., M.Farm  
NIDN. 0624049001

**Anggota/ Penguji 1**

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

**Anggota/ Penguji 2**

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

**Ketua Program Studi Farmasi**

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

**Dekan Fakultas Kesehatan**

Rosalma, S.Kep., M.Kes  
NIDN.0621127102

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Lukas Lonmalei Samsabor Libang

NIM : 052191187

Program Studi/Fakultas : S1 Farmasi/Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul "EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KON NDANG SEHAT NYATNYONO KABUPATEN SEMARANG PERIODE 05 APRIL – 05 MEI 2021" adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini memerlukan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh 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 menyebutkan nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran didalam 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.

Semarang, 16 Juni 2021

Pembimbing,

apt. Melati Aprilliana Ramadhan, S.Farm., M.Farm  
(NIDN. 0624049001)

Yang membuat pernyataan,



Lukas L. S. Libang  
(052191187)

### PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Lukas Lonmalei Samsabor Libang

NIM : 052191187

Program Studi : S1 Farmasi

Menyatakan member kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/format-kan, merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya dengan judul “ **EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KON NDANG SEHAT NYATNYONO KABUPATEN SEMARANG PERIODE 05 APRIL – 05 MEI 2021**” untuk kepentingan akademik.

Ungaran, 16 Juni 2021

Yang membuat pernyataan



Lukas Lonmalei Samsabor Libang

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Lukas Lonmalei Samsabor Libang  
NIM : 052191187  
Tempat, Tanggal Lahir : Moru, 13 Desember 1995  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Kristen Protestan  
Alamat : Jl. Dewi Sartika V, Mijen, Ungaran Timur,  
Semarang, Jawa Tengah  
Email : lukaslibang196@gmail.com  
Ayah : Jordan Libang, S. IP  
Ibu : Fransina Karmoy  
Riwayat Pendidikan :

1. TK ARTHA ASIH MORU Tahun 2000-2001
2. SDK St. ARNOLDUS KALONGBUKU Tahun 2001-2007
3. SMP NEGERI MORU Tahun 2007-2010
4. SMA KRISTEN 1 KALABAHI Tahun 2010-2013
5. POLTEKKES KEMENKES KUPANG Tahun 2013-2016
6. MAHASISWA UNIVERSITAS NGUDI  
WALUYO UNGARAN Tahun 2019-2021

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan  
Skripsi, Juni 2021  
Lukas Lonmalei Samsabor Libang  
052191187

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK KON NDANG SEHAT NYATNYONO  
KABUPATEN SEMARANG PERIODE 05 APRIL – 05 MEI 2021**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang** : Pada saat ini persaingan dalam bidang kesehatan khususnya pelayanan kefarmasian di Apotek sangat ketat sehingga hal utama yang perlu diperhatikan yaitu kepuasan pelanggan sehingga dapat bertahan, bersaing dan mempertahankan pasar yang sudah ada. Apotek harus mampu menjaga kualitasnya dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien agar pasien merasa puas.

**Tujuan** : Menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan lima dimensi pelayanan yaitu kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), dan kepedulian (*emphaty*)

**Metode** : Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan rancangan penelitian *cross sectional*. Cara pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability* sampling dengan teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 93 responden. Metode perhitungan kepuasan pasien menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

**Hasil** : Hasil uji validitas dan reliabilitas dari kuesioner menunjukkan hasil yang valid dan reliabel. Kategori karakteristik responden mempunyai hasil yang terbanyak yaitu perempuan dengan persentase (51.61%), umur 26-35 tahun (41.94%), pekerjaan (32.26%). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian secara umum yaitu sangat puas (90.2%). Kepuasan pasien yang dilihat dari lima dimensi yaitu sangat puas dengan dimensi kehandalan (89.2%), dimensi ketanggapan (90.2%) , dimensi jaminan (89.8%) , dimensi kepedulian (89.2) dan dimensi bukti fisik (92.6%).

**Kesimpulan**: Kepuasan pasien serta kelima dimensi yaitu dimensi kehandalan (*reability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*) , dimensi kepedulian (*emphaty*) dan dimensi bukti fisik (*tangible*) adalah sangat puas dengan persentase  $\geq 89.2\%$ .

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



Ngudi Waluyo University  
Study Program of pharmacy, Faculty of Health Sciences  
Final Project, June 2021  
Lukas Lonmalei Samsabor Libang  
052191187

**EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION TOWARDS  
PHARMACEUTICAL SERVICES AT KON NANDANG SEHAT  
PHARMACY NYATNYONO, SEMARANG REGENCY, PERIOD 05  
APRIL – 05 MAY 2021**

**ABSTRACT**

**Background:** At this time the competition in the health sector, especially pharmaceutical services at pharmacies is very tight so that the main thing that needs to be considered is customer satisfaction in order to survive, compete and maintain the existing market. Pharmacies must be able to maintain its quality by providing services that are in accordance with patient expectations so that patients feel satisfied.

**Destination :** Analyzing patient satisfaction with pharmaceutical services using five service dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, physical evidence (tangible), and empathy.

**Method:** This type of research is a descriptive study with a quantitative approach and a cross sectional research design. The sampling method used non-probability sampling method with purposive sampling technique. The sample in this study were 93 respondents. The method of calculating patient satisfaction uses the Customer Satisfaction Index (CSI).

**Result:** The results of the validity and reliability test of the questionnaire showed valid and reliable results. The respondent's characteristic category has the most results, namely women with a percentage (51.61%), age 26-35 years (41.94%), occupation (32.26%). Patient satisfaction with pharmaceutical services in generalie very satisfied (90.2%). Patient satisfaction is seen from five dimensions, namely very satisfied with the reliability dimension (89.2%), the responsiveness dimension (90.2%), the assurance dimension (89.8%), the empathy dimension (89.2%) and the tangible dimension (92.6%).

**Conclusion:** Patient satisfaction and the five dimensions, namely the dimension of reliability, the dimension of responsiveness, the dimension of assurance, the dimension of empathy and the dimension of tangible were very satisfied with the percentage  $\geq 89.2\%$ .

**Keywords :** Pharmacies, Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction, Service Dimensions

## **PRAKATA**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas cinta dan rahmatNya yang telah menyertai penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kon Nandang Sehat Nyatnyono Kabupaten Semarang Periode 05 April – 05 Mei 2021”. Skripsi ini disusun sebagai pemenuhan syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan strata 1 (S1) pada program studi Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo.

Skripsi ini dapat diselesaikan tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. apt. Richa Yuswantina.,S.Farm.,M.Farm selaku Ketua Program Studi S1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo
2. apt. Melati Aprilliana Ramadhani.,S.Farm.,M.Farm selaku pembimbing yang dengan ketulusan telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam melakukan penelitian serta menyusun Skripsi.
3. apt. Richa Yuswantina.,S.Farm.,M.Farm selaku penguji 1 yang dengan ketulusan telah membimbing dan mengarahkan penulis serta memberi masukan dalam melakukan penelitian serta menyusun Skripsi ini.
4. apt. Niken Dyahariesti.,S.Farm.,M.Si selaku penguji 2 yang dengan ketulusan telah membimbing dan mengarahkan penulis serta memberi masukan dalam melakukan penelitian serta menyusun Skripsi ini.
5. Para dosen yang telah setia dan penuh kesabaran mendidik penulis selama berada di prodi farmasi.

6. Petugas Apotek Kon Nandang Sehat yang telah menerima dengan tulus dan ikhlas serta mendukung penulis dalam melakukan dan menyelesaikan penelitian.
7. Almarhum Ayah, Ibu, Abang Andi dan ipar Eta, Sista Aty dan Nyadu Yanto, Sista Mina dan Nyadu Eli, Abang Morgan dan Ipar Telda, Almarhumah Sista tersayang Theena serta keponakan dan keluarga tercinta yang selalu memotivasi dan mendukung penulis dalam doa, cinta maupun materi.
8. Kk Ella, Kk Loly, Sista Amel, Lius, Alnus, Cikus, Niar, Inna Ose, Ambu yang selalu mendukung dan memberikan motivasi serta doa dan cinta.
9. Teman-teman terkasih farmasi transfer angkatan 2019 dan teman-teman rakyat timur yang selalu mendukung serta memberikan motivasi dalam menyelesaikan Skripsi Ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Ungaran, Juni 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL LUAR</b> .....	i
<b>SAMPUL DALAM</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	v
<b>PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI</b> .....	vi
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR SINGKATAN TEKNIS DAN TANDA</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
A. Tinjauan Teoritis .....	6
1. Apotek .....	6
a. Definisi Apotek .....	6
b. Fungsi Apotek .....	6
c. Tujuan Apotek .....	6
2. Pelayanan Kefarmasian .....	7
a. Definisi .....	7
b. Standar Pelayanan Kefarmasian .....	7
c. Pelayanan Farmasi Klinik .....	11
3. Mutu Pelayanan Kesehatan .....	21
a. Definisi .....	21
b. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan .....	22
4. Kepuasan Pasien .....	24
a. Definsi Kepuasan Pasien .....	24
b. Tingkat Kepuasan .....	24
c. Pengukuran Kepuasan .....	25
B. Kerangka Teori .....	27
C. Kerangka Konsep .....	27
D. Keterangan Empiris .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	29
A. Desain Penelitian .....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
1. Lokasi Penelitian .....	29

2. Waktu Penelitian .....	29
C. Subjek Penelitian .....	30
1. Populasi .....	30
2. Sampel .....	30
3. Perhitungan Sampel .....	31
4. Teknik Pengambilan Sampel .....	31
5. Metode Pengambilan Sampel .....	32
D. Defenisi Operasional .....	32
E. Pengumpulan Data .....	34
1. Jenis Data .....	34
2. Teknik Pengumpulan Data .....	34
3. Instrument .....	34
4. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	35
5. Alur Pengambilan Data .....	37
F. Pengolahan Data .....	38
G. Analisis Data .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
B. Hasil dan Pembahasan .....	42
1. Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	42
2. Hasil Reliabilitas Kuesioner .....	44
3. Karakteristik Responden .....	45
4. Analisis Hasil Dari Dimensi Kepuasan Dan Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kon Ndang Sehat.....	48
5. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kon Ndang Sehat Nyatnyono Kabupaten Semarang .....	59
6. Total Pernyataan Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kon Ndang Sehat Nyatnyono Kabupaten Semarang.....	65
7. Total Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kon Ndang Sehat Nyatnyono Kabupaten Semarang Menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	67
C. Keterbatasan Penelitian .....	69
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	70
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	72
<b>LAMPIRAN</b> .....	74

## DAFTAR SINGKATAN TEKNIS DAN TANDA

BPOM	: Balai Pengawasan Obat dan Makanan
CS	: <i>Customer Satisfaction Index</i>
FEFO	: <i>First Expire First Out</i>
FIFO	: <i>First In First Out</i>
PIO	: Pelayanan Informasi Obat
MESO	: Monitoring Efek Samping Obat
MSS	: <i>Mean Satisfaction Score</i>
MIS	: <i>Mean Importance Score</i>
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
SPSS	: <i>Statistical Package For The Social Sciences</i>
WF	: <i>Weight Factors</i>
WS	: <i>Weight Score</i>

## **DAFTAR GAMBAR**

2.1 Kerangka Teori Penelitian .....	27
2.2 Kerangka Konsep Penelitian .....	27
3.1 Alur Pengambilan Data .....	37

## DAFTAR TABEL

3.1	Kisi-Kisi Kuesioner .....	35
3.2	Kriteria Tingkat Kepuasan .....	40
4.1	Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan .....	43
4.2	Hasil uji validitas Kuesioner Kepuasan .....	43
4.3	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan .....	44
4.4	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan .....	44
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	46
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
4.8	Hasil Analisis Data Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Dimensi Kehandalan .....	48
4.9	Hasil Analisis Data Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Dimensi Kehandalan .....	49
4.10	Hasil Analisis Data Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Dimensi Ketanggapan .....	50
4.11	Hasil Analisis Data Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Dimensi Ketanggapan .....	52
4.12	Hasil Analisis Data Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Dimensi Jaminan .....	53
4.13	Hasil Analisis Data Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Dimensi Jaminan .....	54
4.14	Hasil Analisis Data Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Dimensi Empati .....	55
4.15	Hasil Analisis Data Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Dimensi Empati .....	56
4.16	Hasil Analisis Data Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Dimensi Bukti Fisik .....	57
4.17	Hasil Analisis Data Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Dimensi Bukti Fisik .....	58
4.18	Perhitungan Kepuasan Pada Pernyataan Dimensi Kehandalan .....	59
4.19	Perhitungan Kepuasan Pada Pernyataan Dimensi Ketanggapan .....	60
4.20	Perhitungan Kepuasan Pada Pernyataan Dimensi jaminan.....	62
4.21	Perhitungan Kepuasan Pada Pernyataan Dimensi Empati .....	63
4.22	Perhitungan Kepuasan Pada Pernyataan Dimensi Bukti Fisik.....	64
4.23	Perhitungan Pernyataan Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kon Nandang Sehat Nyatnyono .....	65
4.23	Perhitungan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kon Nandang Sehat dengan metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	67



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Ijin Validitasi .....	75
Lampiran 2	Surat Ijin Penelitian dan Pencarian Data .....	76
Lampiran 3	Surat Selesai Penelitian .....	77
Lampiran 4	Informed Consent dan Kuesioner .....	78
Lampiran 5	Data Uji Validitas Kuesioner .....	81
Lampiran 6	Data Uji Reliabilitas Kuesioner .....	86
Lampiran 7	Data Kuesioner .....	88
Lampiran 8	Data Responden .....	93
Lampiran 9	Hasil Perhitungan Kepuasan Tiap Pernyataan Dengan Metode <i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i> .....	96
Lampiran 10	Pengisian Informed Consent Dan	