



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN RESEP DI APOTEK KAIROS KOTA KUPANG**

SKRIPSI

Oleh

Angela Marici Rakaina Lamén

052191162

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



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN RESEP DI APOTEK KAIROS KOTA KUPANG**

SKRIPSI

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Oleh

Angela Marici Rakaina Lamén

052191162

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

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI APOTEK KAIROS KOTA KUPANG

disusun oleh:

Angela Marici Rakaina Lamén

052191162

PROGRAM STUDI FARMASI

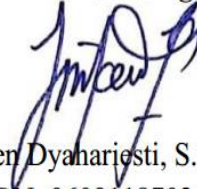
FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk diujikan

Ungaran, 23 Juli 2021

Pembimbing



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

NIDN. 0609118702

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI APOTEK KAIROS KOTA KUPANG

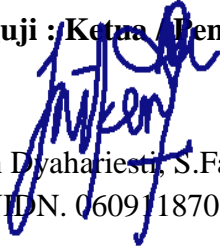
disusun oleh:

Angela Marici Rakaina Lamén
052191162


Telah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Program Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 30 Juli 2021

Tim Penguji : Ketua Pembimbing


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

Anggota / Penguji 1


apt. Anita Kumalahati, S.Farm.,M.Si
NIDN. 0604108601

Anggota / Penguji 2


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

Ketua Program Studi


apt. Richa Yuswantina, S.Farm.,M.Si
NIDN. 063008702



PERNYATAAN ORSINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Angela Marici Rakaina Lamem

NIM : 052191162

Program Studi/Fakultas : Farmasi/Kesehatan

Dengan menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RSESP DI APOTEK KAIROS KOTA KUPANG”** adalah skripsi 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 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.

Pembimbing

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

Semarang,14 Agustus,2021
meterai Rp. 10000



(Angela Marici Rakaina Lamem)

KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Angela Marici Rakaina Lamén

NIM : 052191162

Program Studi/Fakultas : Farmasi/Kesehatan

Menyatakan bahwa memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/format-kan, merawat, dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RSESP DI APOTEK KAIROS KOTA KUPANG”** untuk kepentingan akademik

Ungaran, 14 Agustus 2021

Yang betanda tangan dibawah ini



Angela Marici Rakaina Lamén

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Serahkan perbuatanmu kepada Tuhan, maka terlaksanalah segala rencanamu”

(Amsal 16:3)

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Juruh selamat kami Yesus Kristus dan Bunda Maria yang telah senantiasa hadir didalam setiap langka hidupku dan memberikan kesempatan untuk selalu menikmati nafas kehidupan ini.
2. St. Angela Merici yang selalu menjadi pelindung bagi saya serta para leluhur dan Lewotana
3. Kedua orang tua tersayang Ayah Dominikus Sanga Lamén dan Ibu Maria Sawan Kaha serta adik-adik tercinta Ardy Lamén, Ois Lamén dan Arini Lamén
4. Seluruh dosen dan Staff S1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo yang senantiasa membimbing dengan baik dan sepenuh hati dalam memberikan ilmunya
5. Teman seperjuangan S1 Farmasi Transfer Universitas Ngudi Waluyo angkatan 2019
6. Almamaterku tercinta, Universitas Ngudi Waluyo

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Angela Marici Rakaina Lamén
 NIM : 052191162
 Tempat/Tanggal Lahir : Lamatuka/26 Januari 1998
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Kristen Katolik
 Alamat : Kota Baru Utara RT 004/RW 002, Kelurahan Lewoleba
 Tengah, Kecamatan Nubatukan, Kabupaten Lembata, NTT
 Handphone : 081338922977
 Email : mariciangela64@gmail.com
 Ayah : Dominikus Sanga Lamén
 Ibu : Maria Sawan Kaha
 Riwayat Pendidikan :

Tahun Masuk-Tahun Lulus	Sekolah/Universitas
2004-2010	SD Inpres 2 Lewoleba
2010-2013	SMP Santo Pius X Lewoleba
2013-2016	SMA Negeri 1 Nubatukan
2016-2019	D3 Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang
2019-2021	S1 Farmasi Transfer Universitas Ngudi Waluyo

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Juli 2021
Angela Marici Rakaina Lamén
052191162

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI APOTEK KAIROS KOTA KUPANG

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul didalam diri seseorang setelah mendapatkan pelayanan yang diterima secara langsung atau dengan kata lain tingkat perasaan seorang pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan menjadi bagian yang penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan peneliti untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kairos Kota Kupang dengan 5 dimensi yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness*, (daya tanggap), *Assurance* (kepastian) *Empaty* (empati) dan *Tangibles* (bukti fisik).

Metode: Jenis Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa *cross sectional* dengan jumlah sampel sebanyak 52 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan pengumpulan data menggunakan kuisioner dan di analisis secara univariat menggunakan SPSS.

Hasil: Hasil uji validasi dan reliabilitas dari kuisioner menunjukkan hasil yang valid dan reliable. Hasil berdasarkan karakteristik responden dengan nilai persentase tertinggi yaitu pada jenis kelamin perempuan (53.8%), umur 17 - 25 tahun (63.5%), pekerjaan mahasiswa (40.4%) sedangkan untuk hasil dilihat dari kelima dimensi dengan nilai persentase tertinggi pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) (92.23%), diikuti dimensi empati (*empathy*) (90.77%), dimensi jaminan (*assurance*) (90,31%), dimensi bukti langsung (*tangible*) (86.54%) dan terkecil pada dimensi kehandalan (*reliability*) (84.69%) dimana semua termasuk dalam kategori sangat puas. Kepuasan secara keseluruhan sebesar 88.91% dengan kategori sangat puas

Simpulan: Kepuasan terhadap pelayanan resep di Apotek Kairos Kota Kupang dari kelima dimensi ketanggapan (*responsiveness*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangible*) dan kehandalan (*reliability*) adalah sangat puas

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Resep, Apotek, Kelima dimensi

Ngudi Waluyo University
Study Program of pharmacy, Faculty of Health
Final Project, July 2021
Angela Marici Rakaina Lamén
052191162

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH PRESCRIPTION SERVICES AT KAIROS PHARMACY KUPANG CITY

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is a feeling of pleasure that arises in a person after getting services received directly or in other words the level of feeling of a customer after comparing performance or perceived results. Satisfaction is an important part of health services because patient satisfaction cannot be separated from the quality of health services. The aim of the researcher is to describe the level of patient satisfaction with prescription services at the Kairos Pharmacy, Kupang City with 5 dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles.

Methods: This type of research is descriptive research using cross sectional data collection method with a total sample of 52 respondents. The sampling technique used purposive sampling with data collection using questionnaires and univariate analysis using SPSS.

Results: The results of the validation and reliability test of the questionnaire showed valid and reliable results. The results are based on the characteristics of the respondents with the highest percentage, namely female gender (53.8%), age 17-25 years (63.5%), student occupation (40.4%) while the results are seen from the five dimensions with the highest percentage in dimensions of responsiveness (92.23%), followed by dimensions of empathy (90.77%), dimensions of assurance (90.31%), dimensions of tangible (86.54%) and the smallest on the dimension of reliability (84.69%) where all included in the category of very satisfied. overall of 88.91% in the very satisfied category

Conclusion: Satisfaction with prescription services at Kairos Pharmacy, Kupang City from the five dimensions of responsiveness, empathy, assurance, tangible and reliability is very satisfied.

Keywords: Patient Satisfaction, Prescription Service, Pharmacy, Five dimensions

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kairos Kota Kupang” dengan baik. Penyusunan Skripsi ini merupakan syarat dalam menyelesaikan tugas akhir serta memperoleh gelar kesarjanaan sarjana (S1) pada Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo.

Skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya atas bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Rosalina, S. Kp., M.Kes selaku Dekan Universitas Ngudi Waluyo
2. Bapak Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum. selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
3. Ibu apt. Richa Yuswantina, S.Farm.,M.Si selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo
4. Ibu apt. Niken Dyahariesti, S.Farm.,M.Si selaku pembimbing yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis dalam penyelesaian penelitian dan penyusunan skripsi ini.
5. Ibu apt. Anita Kumalahati, S.Farm.,M.Si selaku penguji 1 yang telah memberikan masukan-masukan saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu apt. Richa Yuswantina, S.Farm.,M.Si selaku penguji 2 yang telah memberikan masukan-masukan saran dalam penyusunan skripsi ini.

7. Para dosen dan staf pengajar yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di Prodi farmasi, Universitas Ngudi Waluyo.
8. Petugas Apotek Kairos Farma Kota Kupang dan Petugas apotek OC Farma yang telah menerima dengan baik, tulus, dan ikhlas dalam melakukan penyelesaian penelitian ini.
9. Orang tuaku tercinta Ayah Dominikus Sanga Lamén, Ibu Maria Sawan Kaha dan adikku tersayang Ardy, Ois dan Arini serta semua keluarga yang selalu mendukung baik moral maupun materi serta doa bagi penulis.
10. Sahabat-sahabat terkasih Kapten Telma, Paul Alna, Lia Emily, Lorna Nora, Kk Lukas, Kk Rahma, Fahrún, Lulu, Taufiq, Sendi, Elis, Regin dan Adel yang selalu mendukung dan memberikan motivasi serta doa dan cinta.
11. Teman-teman Farmasi Transfer 4 B angkatan 2019 yang telah saling mendukung dan membantu serta memberikan masukan-masukan yang baik dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.
12. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi menyempurnakan Skripsi ini. Penulis ucapkan selamat membaca, semoga Skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Ungaran, Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL LUAR	i
SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PESETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORSINILITAS	v
KESEDIAAN PUBLIKASI	vi
HALAMAN MOTTO DAN PESEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	4
B. Tujuan Penelitian	4
C. Rumusan Masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Teoritis	6
B. Kerangka Teori	16
C. Kerangka Konsep	17
D. Keterangan Empiris	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Desain Penelitian.....	18
B. Lokasi Penelitian	18
C. Subjek Penelitian	18
D. Definisi Operasional	21
E. Pengumpulan Data	23
F. Pengolahan Data	24
G. Analisis Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	27
B. Hasil dan Pembahasan	28
C. Keterbatasan Penelitian	47

BAB V PENUTUP.....	49
A. Simpulan	49
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional	21
Tabel 3.2 Range Skala Tingkat Kepuasan Responden	26
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuisisioner	28
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	30
Tabel 4.3 Karakteristik Respoden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.4 Karakteristik Respoden Berdasarkan Umur	31
Tabel 4.3 Karakteristik Respoden Berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Pada Dimensi Keandalan.....	34
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Pada Dimensi Ketanggapan	37
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Pada Dimensi Jaminan	39
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Pada Dimensi Empati	41
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Pada Dimensi Bukti Langsung	43
Tabel 4.9 Total Kepuasan Pasien Di Apotek Kairos Kota Kupang	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Skema Kerangka Teori	16
Gambar 2.2 Skema Kerangka Konsep	17

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	54
Lampiran 2. Uji Validitas dan Reabilitas	58
Lampiran 3. Hasil Analisis Univariat	71
Lampiran 4. Data Kuisisioner	81
Lampiran 5. Perhitungan Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kairos Kota Kupang	85
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian	88
Lampiran 7. Surat Validasi	89
Lampiran 8. Surat Penelitian.....	90
Lampiran 9. Surat Selesai Penelitian	91
Lampiran 10. Kode Etik.....	92
Lampiran 11. Lembar Konsultasi.....	93