



**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RAFAH
KABUPATEN SUMBA TIMUR**

SKRIPSI

Oleh
YESNI KAITA PAYI
052191091

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



**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RAFAH
KABUPATEN SUMBA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Oleh
YESNI KAITA PAYI
052191091

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

HALAMAN PERSETUJUAN

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RAFAH
KABUPATEN SUMBA TIMUR**

disusun oleh :

YESNI KAITA PAYI

NIM. 052191091

PROGRAM STUDI FARMASI

FALKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk diujikan.

Ungaran, 10 September 2021

Pembimbing



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

NIDN. 0609118702

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RAFAH
KABUPATEN SUMBA TIMUR**

disusun oleh :

YESNI KAITA PAYI

NIM : 052191091

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


Hari : Rabu

Tanggal : 22 September 2021

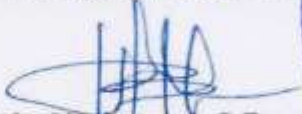
Tim Penguji: Ketua Pembimbing


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

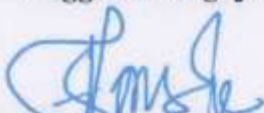
Anggota/ Penguji 1


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

Ketua Program Studi Farmasi


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

Anggota/ Penguji 2


apt. Istianatus Summah, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0629107703

Dekan Fakultas Kesehatan


Eko Susilo, S.Kep., Ns., M.Kep.
NIDN. 0627097501



PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Yesni Kaita Payi

NIM : 052191091

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

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul “ **EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RAFAH KABUPATEN SUMBA TIMUR**” 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 nama dan berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Pembimbing

apt. Niken Dyahariesti.,S.Farm.,M.Si
(NIDN. 0624049001)

Ungaran,22 September 2021

Yang membuat pernyataan

Yesni Kaita Payi
(052191091)

HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Yesni Kaita Payi

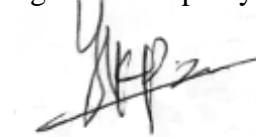
Nim : 052191091

Program Studi : S1 Farmasi

Menyatakan memberikan kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/memformatkan dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul, **‘Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rafah Kabupaten Sumba Timur’**.

Ungaran, 22 September 2021

Yang membuat pernyataan



Yesni Kaita Payi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Yesni Kaita Payi
NIM : 052191091
Tempat, Tanggal Lahir : Wolihi, 18 Juni 1993
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Protestan
Alamat : Jl. Dewi Sartika V, Mijen, Ungaran Timur,
Semarang, Jawa Tengah
Email : yesnikaitapayi@gmail.com
Ayah : Ngiru Talu Meha
Ibu : Kahi Emba
Riwayat Pendidikan :
1. SDK Londa Lima lulus tahun 2005
2. SMP Negeri 3 Waingapu lulus tahun 2008
3. SMA Negeri 1 Haharu lulus tahun 2011
4. Poltekkes Kemenkes Kupang lulus tahun 2014
5. Tercatat sebagai mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo tahun 2019 sampai
sekarang

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, September 2021
Yesni Kaita Payi
052191091

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK RAFAH
KABUPATEN SUMBA TIMUR**

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi tujuannya untuk memperoleh suatu hasil yang maksimal dalam meningkatkan kualitas kehidupan konsumen atau pasien. Standar pelayanan kefarmasian merupakan tolak ukur yang dipakai sebagai pedoman oleh tenaga kefarmasian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian.

Tujuan : Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Rafah Kabupaten Sumba Timur.

Metode : Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan rancangan penelitian *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 150 responden. Tingkat kepuasan pasien dianalisis dengan menggunakan persentase dan skala likert.

Hasil : Hasil uji validitas dan reliabilitas dari kuesioner memperoleh hasil yang valid dan reliabel. Kepuasan pasien dilihat dari lima dimensi yaitu dimensi kehandalan (81,97%), dimensi ketanggapan (76%), dimensi empati (80,5%), dimensi jaminan (79,67%) dan dimensi bukti nyata (80,03%).

Kesimpulan : Rata-rata tingkat kepuasan pasien dari kelima dimensi meliputi dimensi kehandalan (*reability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi empati (*emphaty*), dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi bukti nyata (*tangible*) tergolong dalam kategori puas dengan skor persentase (79,63%).

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Apotek.

Ngudi Waluyo University
Study Program of pharmacy, Faculty of Health Sciences
Final Project, September 2021
Yesni Kaita Payi
052191091

**EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH
PHARMACEUTICAL SERVICES AT RAFAH PHARMACY EAST
SUMBA DISTRICT**

ABSTRACT

Background : Pharmaceutical services are direct services that are responsible for patients related to pharmaceutical preparations with the aim of obtaining maximum results in improving the quality of life of consumers or patients. Pharmaceutical service standards are benchmarks used as guidelines by pharmaceutical personnel in carrying out pharmaceutical services.

Destination : To analyze the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Rafah pharmacy, East Sumba Regency.

Method : The type of this research is descriptive research and cross sectional research design. The sample in this study were 150 respondents. The level of patient satisfaction was analyzed using percentages and a Likert scale.

Results : The type of this research is descriptive research and cross sectional research design. The sample in this study were 150 respondents. The level of patient satisfaction was analyzed using percentages and a Likert scale.

Conclusion: The average level of patient satisfaction from the five dimensions including the reliability dimension, responsiveness dimension, empathy dimension, assurance dimension and tangible evidence dimension is included in the satisfied category with a percentage score (79, 63%).

Keywords : Level of Satisfaction, Pharmaceutical Services, Pharmacy.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih dan rahmatNya yang telah menyertai penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul ‘’ Evaluasi Tingkat kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rafah’’. Skripsi ini disusun sebagai pemenuhan syarat untuk memperoleh gelar sarjana Farmasi (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.Si selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
2. apt. Niken Dyahariesti.,S.Farm.,M.Si selaku pembimbing yang dengan ketulusan telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam melakukan penelitian serta menyusun Skripsi.
3. apt. Richa Yuswantina.,S.Farm.,M.Si selaku penguji 1 yang dengan ketulusan telah membimbing dan mengarahkan penulis serta memberi masukan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. apt. Istianatus Sunnah.,S,Farm.,M.Sc selaku penguji 2 yang dengan ketulusan telah membimbing dan mengarahkan penulis serta memberi masukan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Para dosen yang telah setia dan penuh kesabaran dalam mendidik penulis selama menempuh pendidikan di Prodi Farmasi.
6. Petugas Apotek Rafah yang telah menerima dengan tulus dan ikhlas serta mendukung penulis dalam melakukan dan menyelesaikan penelitian.
7. Bapak, Ibu, Kk Aris, adik Ice, Adik Maris, Adik Anggun dan adik Juan serta keponakan dan keluarga tercinta yang selalu memotivasi dan mendukung penulis dalam doa, cinta maupun materi.
8. Adik Kudu, Adik Widya, Adik Angel, Adik Uka, Adik Yuni, Adik Inna, Adik Ambu yang selalu mendukung dan memberikan motivasi serta doa dan cinta.

9. Tema-teman terkasih farmasi transfer angkatan 2019 dan teman-teman NTT 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.

Waingapu, September 2021

Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Kepuasan Pasien.....	5
B. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	8
C. Pelayanan Kefarmasian.....	9
D. Standar Pelayanan Kefarmasian.....	12
E. Sarana Prasarana atau Apotek.....	16
F. Pengukuran Kepuasan.....	17
G. Kerangka Teori.....	19
H. Kerangka Konsep.....	20
I. Keterangan Empiris.....	20

BAB III METODE PENELITIAN.	21
A. Jenis Penelitian.	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.	21
1. Lokasi Penelitian.	21
2. Waktu Penelitian.	21
C. Populasi dan Sampel.	21
1. Populasi.	21
2. Sampel.	21
D. Metode Pengumpulan Data.	23
E. Skala Pengukuran.	23
F. Defenisi Operasional.	24
G. Instrumen Penelitian.	25
H. Prosedur Penelitian.	26
I. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.	27
1. Pengolahan Data.	27
2. Analisis Data.	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.	30
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.	30
B. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.	31
1. Hasil Uji Validitas Kuesioner.	31
2. Hasil Reliabilitas Kuesioner.	34
C. Karakteristik Responden.	34
1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Laki-laki dan Perempuan.	34
2. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.	35
3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.	36
D. Tingkat Kepuasan Pasien.	36
1. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Kehandalan.	37
2. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Ketanggapan.	38
3. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Empati.	39
4. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Jaminan.	40

5. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Bukti Nyata.	42
E. Keterbatasan Penelitian.	43
BAB V PENUTUP.	45
A. Simpulan.....	45
B. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.	46
LAMPIRAN.	48

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Defenisi Operasional.	24
Tabel 3. 2	Kisi-Kisi Kuesioner.	25
Tabel 3.3	Tingkat kepuasan Pasien Berdasarkan Skala Range.	28
Tabel 4. 1	Hasil Uji Validitas Dimensi Kehandalan.	32
Tabel 4. 2	Hasil Uji Validitas Dimensi Ketanggapan.	33
Tabel 4. 3	Hasil Uji Validitas Dimensi Empati.	33
Tabel 4. 4	Hasil Uji Validitas Dimensi Jaminan.	34
Tabel 4. 5	Hasil Uji Validitas Dimensi Bukti Nyata.	34
Tabel 4.6	Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.7	Karakteristik Pasien Berdasarkan Pendidikan.....	36
Tabel 4.8	Karakteristik Pasien Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.9	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Kehandalan (Reability).....	38
Tabel 4.10	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Ketanggapan.....	39
Tabel 4.11	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Empati	41
Tabel 4.12	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Jaminan	42
Tabel 4.13	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Bukti Nyata	43
Tabel 4.14	Hasil Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rafah	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Gambar Kerangka Teori.....	19
Gambar 2. 2 Gambar Kerangka Konsep.	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Data Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	48
Lampiran 2.	Data Rekapitulasi Kuesioner Yang diperoleh Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien	53
Lampiran 3.	Hasil Perhitungan Kepuasan Pasien Tiap Pernyataan	55
Lampiran 4.	Surat Penelitian.....	57
Lampiran 5.	Lembar Persetujuan	58
Lampiran 6.	Kuesioner	59
Lampiran 7.	Pengambilan Data.....	61
Lampiran 8.	Pengisian Kuesioner	62
Lampiran 9.	Surat Selesai Penelitian.....	64

