



**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK BALONGSARI SEHAT**

SKRIPSI

Oleh

AGUSTINA SESILIA OSE MOTONG

NIM. 052191090

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

2022



**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK BALONGSARI SEHAT**

SKRIPSI

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Oleh

AGUSTINA SESILIA OSE MOTONG

NIM. 052191090

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**Skripsi berjudul :
EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK BALONGSARI SEHAT**



telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta diperkenankan untuk diujikan Telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi.

Ungaran, Januari 2022

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and strokes, positioned above the printed name of the supervisor.

apt. Sikni Retno Karmuningtyas, S-Farm., M.Sc
NIDN. 0606068303

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK BALONGSARI SEHAT**

disusun oleh :

AGUSTINA SESILIA OSE MOTONG

NIM. 052191090

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

Hari : Selasa

Tanggal : 08 Februari 2022

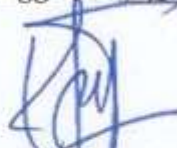
Tim Penguji

Ketua/Pembimbing Utama



apt. Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0606068303

Anggota/Penguji 1



apt. Dian Oktiani, S.Far., M.Sc.
NIDN. 0625108102

Anggota/Penguji 2



apt. Anita Kumala Hati, S.Farm., M.Si.
NIDN. 0604108601

Ketua Program Studi Farmasi



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



Dekan Fakultas Kesehatan
Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep
NIDN.0627097501

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Februari 2022
Agustina Sesilia Ose Motong
052191090

EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK BALONGSARI SEHAT

ABSTRAK

Latar Belakang : Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian, tempat dimana dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Pelayanan kefarmasian dikatakan baik jika apotek dapat memberikan kepuasan kepada pasien dengan hasil yang dirasakan pasien sama atau melebihi harapan maka pasien akan merasa puas dan tidak puas. Penelitian ini bertujuan mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Balongsari Sehat.

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan rancangan penelitian *cross sectional*. Cara pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 89 responden. Metode perhitungan kepuasan pasien menggunakan tingkat kepuasan pasien dan analisa data secara deskriptif.

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 (60.67%), umur 26-35 tahun (35.96%), pekerjaan wiraswasta (50.56%). Kepuasan pasien yang dilihat dari lima dimensi yaitu sangat puas dengan dimensi kehandalan (88.46%), dimensi ketanggapan (86.59%) , dimensi jaminan (88.08%) , dimensi kepedulian (87.64%), dimensi bukti fisik (92.06%). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian secara umum yaitu sangat puas (88.57%) dan rata-rata harapan dengan nilai 89,02% (sangat penting).

Kesimpulan: Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Balongsari Sehat adalah dimensi keandalan (88.46%), dimensi ketanggap (86.59%), dimensi jaminan (88.08%), dimensi empati (87.64%) dan dimensi bukti fisik (92.06). %) yaitu sangat puas.

Kata Kunci : apotek, kefarmasian, kepuasan, pelayanan

Ngudi Waluyo University
Study Program of Pharmacy, Health of Faculty
Final Project, February 2022
Agustina Sesilia Ose Motong
052191090

EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION TOWARDS PHARMACEUTICAL SERVICES AT SEHAT BALONGSARI PHARMACY

ABSTRACT

Background: Pharmacy is a pharmaceutical service facility, a place where pharmacists practice pharmacy. Pharmaceutical services are said to be good if the pharmacy can provide satisfaction to patients with the results felt by the patient equal or exceeding expectations, the patient will feel satisfied and dissatisfied. This study aims to determine patient satisfaction with pharmaceutical services at the Balongsari Sehat Pharmacy.

Method: This research is a descriptive study with a quantitative approach and a cross sectional research design. The sampling method used was accidental sampling. The sample in this study were 89 respondents. The method of calculating patient satisfaction uses the level of patient satisfaction and descriptive data analysis.

Results: 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 (60.67%), age 26-35 years (35.96%), occupation employed (50.56%). The average satisfaction with value of 88.57% (very satisfied) and the average expectation with value of 89.02% (very important).

Conclusion: Patient satisfaction of the five dimensions, namely the dimension of reliability (88.46%), the dimension of responsiveness (86.59%), the dimension of assurance (88.08%), the dimension of empathy (87.64%) and the dimension of tangible (92.06%) were very satisfied.

Keywords: pharmacy, pharmacy, satisfaction, service

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Agustina Sesilia Ose Motong
NIM : 052191090
Tempat, Tanggal Lahir : Wulandoni, 05 Agustus 1993
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Katolik
Email : motongagustina@gmail.com
Ayah : Elias Bay Motong
Ibu : Maria Berek Wutun

Riwayat Pendidikan :

1. SDN WULANDONI Tahun 2001-2007
2. SMP NEGERI 2 WULANDONI Tahun 2007-2010
3. SMK ST. MATHILDA MAUMERE Tahun 2010-2013
4. UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA Tahun 2014-2017
5. MAHASISWA UNIVERSITAS NGUDI
WALUYO UNGARAN Tahun 2019-2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Agustina Sesilia Ose Motong

NIM : 052191090

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 BALONGSARI SEHAT" 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 yang sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Pembimbing

apt. Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm., M.Sc.
NIDN. 0606068303

Ungaran, Agustus 2021
Yang membuat pernyataan

Agustina Sesilia Ose Motong

PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Agustina Sесilia Ose Motong

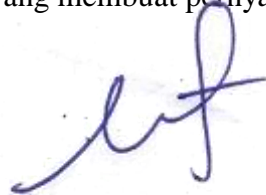
NIM : 052191090

Program Studi : S1 Farmasi

Menyatakan memberi 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 BALONGSARI SEHAT”** untuk kepentingan akademik.

Ungaran, Februari 2022

Yang membuat pernyataan



Agustina Sесilia Ose Motong

MOTTO

"Tuhan tidak meminta kita untuk sukses. Dia hanya meminta kita untuk mencoba."(st.Teresa)

Jangan menilai saya dari kesuksesan, tetapi nilailah saya dari seberapa sering saya terjatuh dan berhasil bangkit kembali

Persembahan

Dengan rasa syukur dan terima kasih Penulis persembahkan SKRIPSI ini kepada :

- + Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria karena kebaikan, kasih dan BerkatNya yang menuntun penulis sehingga dapat mengerjakan skripsi ini.**
- + Bapa dan mama yang selalu mendoakan, memberikan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.**
- + Kandung ku terkasih Besa Kewa Motong, Dhavido Beda Motong dan bungsu Yoppy Poster Motong, Kakak ipar Hipolitus , Ponaan Kk reyhand & ade Yoren, Om Tengah Moses Wutun dan Wae Kristina, Tengah Yovin Udjan, Dino Lopez yang selalu memberi dukungan, doa dan semangat kepada penulis.**
- + Keluarga besar Motong, Wutun, Botoor, Wukak, Wulandoni, Udak, Sumba yang telah membantu, memberi semangat dan doa.**
- + Teruntuk teman terbaik ibu apt. tekla maria, ambu, uka, sonia, lia sumardi dan nolan lazar. Terima kasih**

sudah mau menjadi bagian dari pengalaman hidup di perantauan semoga hubungan pertemanan kita tetap sama walaupun nanti kita punya prioritas dan kesibukan masing-masing. Jarak bukan penghalang buat kita, semoga sukses ke depannya.

+ Teman –teman RAKAT (KK Lowly, KK elis, Mace Ester, Nancy Dasilva, Ria, Rili) terima kasih atas doa dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

+ Teman –teman seperjuangan S1 Farmasi Transfer 2019.

+ Terakhir penulis hendak menyapa nama yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu, terima kasih atas doa yang diberikan kepada penulis tanpa penulis ketahui. Terima kasih kepada semua orang yang turut bersukacita atas keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Tuhan meberkati Kita Semua

KATA PENGANTAR

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

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum., selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. apt. Richa Yuswantina.,S.Farm.,M.Farm selaku Ketua Program Studi S1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo
4. apt. Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm., M.Sc selaku pembimbing yang dengan ketulusan telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam melakukan penelitian serta menyusun Skripsi.
5. apt. Dian Oktianti, S.Far., M.Sc selaku penguji 1 yang dengan ketulusan telah membimbing dan mengarahkan penulis serta memberi masukan dalam melakukan penelitian serta menyusun Skripsi ini.
6. apt. Anita Kumala Hati, S.Far., M.Si selaku penguji 2 yang dengan ketulusan telah membimbing dan mengarahkan penulis serta memberi masukan dalam melakukan penelitian serta menyusun Skripsi ini.
7. Segenap dosen yang telah membekali pengetahuan dan penuh kesabaran mendidik penulis selama berada di prodi farmasi.
8. Petugas Apotek Balongsari Sehat yang telah menerima dengan tulus dan ikhlas serta mendukung penulis dalam melakukan dan menyelesaikan penelitian.
9. Kedua orang tua penulis Bapa Elias Bay Motong, Mama Maria Berek Wutun, Kakak Iss dan kakak ipar Hipolitus, Ade David, Ade Yoppy serta ponaan

kakak Reyhand, ade Yoren dan keluarga tercinta yang selalu memotivasi dan mendukung penulis dalam doa, cinta maupun materi.

10. Teman-teman terkasih farmasi transfer angkatan 2019 dan teman-teman rakyat timur yang selalu mendukung serta memberikan motivasi dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun bagi kesempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan kemajuan ilmu pengetahuan.

Ungaran, Februari 2022

(Penulis)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Tinjauan Teoritis.....	4
B. Kerangka Teori	24
C. Kerangka Konsep.....	25
D. Keterangan Empiris	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Desain Penelitian	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
C. Subjek Penelitian	26
D. Definisi Operasional	28
E. Pengumpulan Data.....	29
F. Pengolahan Data	30

	G. Analisis Data.....	30
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	32
	A. Gambaran Umum Apotek Balongsari Sehat.....	32
	B. Hasil dan Pembahasan	33
	C. Keterbatasan Penelitian.....	45
BAB V	PENUTUP	46
	A. Kesimpulan	46
	B. Saran	46
	DAFTAR PUSTAKA	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian.....	24
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian	25

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah Kuisioner.....	31
Tabel 3.2	Range Skala Tingkat Kepuasan Responden.....	31
Tabel 3.3	Keterangan Poin Harapan dan Kepuasan	31
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	35
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.4	Analisa Data Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Balongsari Sehat	37
Tabel 4.5	Analisa Data Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Balongsari Sehat	41
Tabel 4.6	Gambaran Gap Kepuasan Pasien.....	44

