



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA APOTEK
K-24 GUBUG, KABUPATEN GROBOGAN**

SKRIPSI

Oleh :

IMROATUL ISLAMIYAH

NIM. 050118A081

PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

2022



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA APOTEK
K-24 GUBUG, KABUPATEN GROBOGAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Oleh :

IMROATUL ISLAMIYAH

NIM. 050118A081

PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA APOTEK

K-24 GUBUG, KABUPATEN GROBOGAN

Disusun Oleh:

IMROATUL ISLAMIYAH

NIM. 050118A081

PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah diperkenankan dan disetujui oleh pembimbing dan telah diperkenankan
untuk diuji

Ungaran, Januari 2022

pembimbing

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

NIDN. 0630038702

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA APOTEK

K-24 GUBUG, KABUPATEN GROBOGAN

disusun oleh:

IMROATUL ISLAMIYAH

NIM.050118A081

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Program Studi S-1 Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, Pada:

Hari : sabtu

Tanggal : 15 Januari 2022

Tim penguji : Ketua / Pembimbing

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

NIDN. 0630038702

Anggota/ Penguji 1

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

NIDN.0609118702

Ketua Program Studi Farmasi

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

NIDN. 0630038702

Anggota/ Penguji 2

apt. Andrey Wanyudi, S.Farm., M.Si

NIDN.0608019401



NIDN. 0627097501

NIDN. 0627097501

PERTANYAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Imroatul Islamiyah

NIM : 050118A081

program studi / fakultas : S-1 Farmasi/Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul "**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Pada Apotek K-24 Gubug, Kabupaten Grobogan**" adalah karya ilmiah 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 kedalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak benar 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

Semarang, Januari 2022

Yang membuat pernyataan,

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

NIDN. 0630038702

Imroatul Islamiyah

050118A081

PERNYATAAN KESEDIAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Imroatul Islamiyah

NIM : 050118A081

Program studi/ Fakultas : S-1 Farmasi/Kesehatan

Menyatakan memberika kewenagan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media / memformatkan, merawat dan mempublikasikan sekripsi saya yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Pada Apotek K-24 Gubug, Kabupaten Grobogan”** untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



(Imroatul Islamiyah)

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Januari 2022
Imroatul Islamiyah
050118A081

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA APOTEK K-24 GUBUG, KABUPATEN GROBOGAN

ABSTRAK

Latar Belakang : Apotek merupakan tempat pelayanan kefarmasian dan sebagai tempat praktek kefarmasian oleh apoteker. Dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian, apoteker wajib mempraktikan standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum untuk tenaga kefarmasian, serta melindungi penderita serta warga dari pemakaian obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan penderita atau warga. Tujuan penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien pada Apotek K-24 Gubug, Kabupaten Grobogan.

Metode : Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang dikategorikan non eksperimental berupa penelitian analitik kuantitatif. Populasi dari penelitian ini yaitu pasien Apotek K-24 Gubug, Kabupaten Grobogan menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Analisis data menggunakan perhitungan nilai indeks kepuasan pasien.

Hasil : Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas usia dewasa atau yang lebih tua sejumlah 68 responden (68%) yang membeli obat di apotek, jenis kelamin terbanyak yaitu kelamin wanita sebesar 53 responden (53%), tingkat pendidikan terbanyak yaitu SMA sebanyak 41 responden (41%), dan pada pekerjaan terbanyak wiraswasta sebanyak 30 responden (30%). Pada tingkat gambaran mengenai kepuasan pasien pada apotek k-24 gubug menggunakan 5 dimensi kepuasan yaitu pada dimensi kehandalan mendapatkan rata-rata sebanyak 99,5 %, dimensi ketanggapan mendapatkan rata-rata 99,98%, dimensi jaminan mendapatkan 99,35%, dimensi perhatian mendapatkan rata-rata 98,8%, dan pada dimensi bukti fisik mendapatkan 99,25%. Maka kelima dimensi tersebut di katakan dalam kategori tinggi.

Kesimpulan : Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang di berikan dalam pelayanan di apotek k-24 gubug sangat baik dan tinggi yaitu memiliki rata-rata nilai keseluruhan sebesar (99,35%) .

Kata Kunci : Apotek, Kepuasan Pasien, Dimensi Kepuasan

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program, Faculty of Health
Thesis, January 2022
Imroatul Islamiyah
050118A081

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEEL AT A PHARMACY K-24 GUBUG, GROBOGAN REGENCY

ABSTRACT

Background :The pharmacy is a place for pharmacy services and as a place for pharmacy practice by pharmacists. In carrying out pharmaceutical work, pharmacists are required to practice pharmaceutical service standards aimed at improving the quality of pharmaceutical services, ensuring legal certainty for pharmaceutical staff, and protecting patients and residents from irrational drug use in the context of the safety of patients or residents. The purpose of this study is this study aims to determine how the description of the level of patient satisfaction at Apotek K-24 Gubug, Grobogan Regency.

Method :This study uses a quantitative descriptive method which is categorized as non-experimental in the form of quantitative analytical research. The population of this research is the patient of Apotek K-24 Gubug, Grobogan Regency using accidental sampling technique. Data analysis used the calculation of the patient satisfaction index value.

Results :Based on the characteristics of the respondents, the majority of adults or older are 68 respondents (68%) who buy drugs at pharmacies, the most gender is female by 53 respondents (53%), the highest education level is SMA as many as 41 respondents (41%) , and in the most self-employed jobs as many as 30 respondents (30%). At the level of the description of patient satisfaction at the k-24 pharmacy Gubung using 5 dimensions of satisfaction, namely the reliability dimension gets an average of 99.5%, the responsiveness dimension gets an average of 99.98%, the assurance dimension gets 99.35%, the attention dimension gets an average of 98.8%, and on the dimensions of physical evidence get 99.25%. Then the five dimensions are said to be in the high category.

Conclusion :The results obtained indicate that the level of satisfaction provided in the service at the pharmacy k-24 hut is very good and high, which has an overall average value of (99.35%).

Keywords :Pharmacy, Patient Satisfaction, Dimensions of Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, anugrah serta kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di K-24 Gubug, Kabupaten Grobogan”** gelar Sarjana Farmasi (S.Farm) Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Farmasi pada Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan dan pengarahan pembimbing penyusun Skripsi ini akan banyak menemui hambatan dan kesulitan, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr, Subiyantoro, M.Hum. selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
2. Eko Susilo, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
3. Apt. Richa Yuswantina S.farm., M.Si. selaku ketua program studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo dan selaku pembimbing utama yang memotivasi, member bimbingan, arahan, kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Para Dosen dan Staf Pengajar Universitas Ngudi Waluyo yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu saya, Sumiatun, terima kasih atas didikan yang diberikan selama ini, cinta, motivasi, kasih sayang, dan doa begitu tulus yang diberikan kepada saya selama ini.

6. kakak saya, Ulfiatul Muazizah dan teman-teman saya yang selalu memberikan motivasi untuk selalu belajar dan berkerja keras.
7. Semua pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan proposal ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah mendoakan keberhasilan saya.

Dalam penyusunan Skripsi, penulis telah berusaha dengan segala kemampuan yang dimiliki, namun penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih jauh dari sempurna. Untuk ini mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dari institusi kesehatan khususnya.

Ungaran, Januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERTANYAAN ORISINILITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KESEDIAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
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. Tinjauan teoritis	5
B. Kerangka Teori.....	14
C. Kerangka Konsep.....	16
D. Kerangka Empiris.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Desain Penelitian.....	17
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	17
C. Populasi dan Sampel	18
D. Definisi Operasional.....	20
E. Prosedur Penelitian.....	21
F. EtikaPenelitian	22
G. Pengelolaan Data.....	24
H. Analisis Data	24

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
B. Hasil dan Pembahasan.....	29
C. Keterbatasan Penelitian.....	46
BAB V PENUTUP.....	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	15
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	16

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Skala Likert.....	13
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kuisioner Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan	30
Tabel 4.2 Hasil Uji Reabilitas Kuisioner Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan	31
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Usia.....	32
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin	33
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Pendidikan	34
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan	35
Tabel 4. 7 Analisis Kepuasan Pasien Pada Dimensi Kehandalan.....	35
Tabel 4. 8 Analisis Kepuasan Pasien Pada Dimensi Ketanggungan	38
Tabel 4. 9 Analisis Kepuasan Pasien Pada Dimensi Jaminan.....	40
Tabel 4. 10 Analisis Kepuasan Pasien Pada Dimensi Perhatian.....	42
Tabel 4. 11. Analisis Kepuasan Pasien Pada Dimensi Bukti Fisik	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar persetujuan responden	52
Lampiran 2. Lembar kuisioner	53
Lampiran 3. Surat Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	56
Lampiran 4. Surat Pencarian Data	57
Lampiran 5. Surat Selesai Penelitian Pengambilan Data	58
Lampiran 6. Dokumentasi Uji Validitas dan releabilitas	59
Lampiran 7. Tabulasi Uji Validitas dan Releabilitas	60
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan releabilitas	62
Lampiran 9. Dokumentasi Pengambilan Data Penelitian.	71
Lampiran 10. Lembar Pengumpulan Data Demografi Responden	72
Lampiran 11. Lembar Hasil Jawaban Kuisoner DImensi Kehandlan, Ketanggapan, Jaminan, Perhatian, Bukti Fisik.	75
Lampiran 12. Hasil Rekap Dari Semua Dimensi.....	80
Lampiran 13. Hasil Perhitungan Karakteristik Responden.....	82
Lampiran 14. Hasil Perhitungan Nilai Indeks Dimensi Kehandalan (Reliability).	83
Lampiran 15 . Hasil Perhitungan Nilai Indeks Dimensi Ketanggapan (Resonsiveness).....	84
Lampiran 16. Hasil Perhitungan Nilai Indeks Dimensi Jaminan (assurance)....	86
Lampiran 17. Hasil Perhitungan Nilai Indeks Dimensi Perhatian (empaty).....	87
Lampiran 18. Hasil Perhitungan Nilai Indeks Dimensi Bukti Fisik (Tangible). 89	
Lampiran 19. Hasil Perhitungan Kesimpulan	90