



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK USAHA BARU SALATIGA**

**SKRIPSI**

**Oleh :  
IIN WAHYUNINGSIH  
NIM. 050117A048**

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

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi berjudul :

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI  
APOTEK USAHA BARU SALATIGA**

**Disusun oleh:**

**IIN WAHYUNINGSIH**

**NIM. 050117A048**

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

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

Ungaran, 28 Agustus 2021



apt. Dian Oktianti., S.Far.,M.Sc

NIDN: 0625108102

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi berjudul :

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK USAHA BARU SALATIGA**

Disusun oleh :

IIN WAHYUNINGSIH

NIM. 050117A048

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

Hari : Kamis

Tanggal : 2 september 2021

Tim Penguji :

**Ketua / Pembimbing**

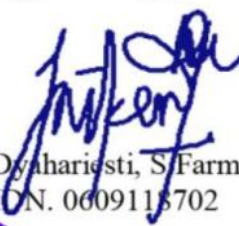
apt. Dian Oktianti, S.Farm., M.Sc  
NIDN. 0629107703

**Anggota/Penguji 1**



apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si  
NIDN. 0630038703

**Anggota/Penguji 2**



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

**Ketua Program Studi**



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



**Fakultas Kesehatan**

apt. Rosalina, S.Kp., M.Kes  
NIDN. 0621127102

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Farmasi dan kesehatan Universitas Nudi Waluyo  
Skripsi, Agustus 2021  
Iin Wahyuningsih  
050117A48  
Email: [iinwahyuningsih60@gmail.com](mailto:iinwahyuningsih60@gmail.com)

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK USAHA BARU SALATIGA  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK USAHA BARU SALATIGA**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Kualitas layanan sangat erat kaitannya dengan layanan yang terstruktur dan komprehensif seperti yang kita ketahui bersama, layanan terstruktur dan komprehensif adalah desain layanan yang sangat baik. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pasien untuk kembali lagi ke apotek atau tidak. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Usaha Baru Salatiga.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Penilaian terhadap kepuasan di dapatkan dari hasil penyebaran kuesioner SERQUAL yang memuat 5 dimensi pelayanan kefarmasian yaitu dimensi fasilitas berwujud, dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, jaminan, dan empati. Untuk menghitung kepuasan pasien dengan menggunakan rumus gap.

**Hasil:** Hasil penelitian yang diambil dari 96 sampel secara berturut-turut yaitu *reliability* (-0,7), *responsiveness* (-0,58), *assurance* (0,53) , *emphaty* (-0.52), *tangible* (-0,43). Pada dimensi tingkat fasilitas berwujud mempunyai nilai kesenjangan paling rendah karena konsumen merasa puas dengan fasilitas yang ada di Apotek Usaha Baru Salatiga. Dimensi Kehandalan merupakan dimensi yang paling memerlukan perbaikan karena tingkat kesesuaiannya terendah diantara yang lain dengan nilai kesenjangan (- 0,7).

**Kesimpulan:** Berdasarkan penelitian yang di lakukan di ketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian adalah pasien merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan Apotek Usaha Baru.

**Kata Kunci :** Kualitas pelayanan, Kepuasan Pasien, Apotek

## ABSTRACT

**Background:** Service quality is closely related to structured and comprehensive services as we all know, structured and comprehensive services are excellent service designs. The quality of service affects the patient to return to the pharmacy or not. The purpose of this study was to analyze the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the New Business Pharmacy, Salatiga.

**Methods:** This study uses a descriptive type of research with a cross sectional approach. Assessment of satisfaction is obtained from the results of distributing the SERQUAL questionnaire which contains 5 dimensions of pharmaceutical services, namely dimensions of tangible facilities, dimensions of reliability, dimensions of responsiveness, assurance, and empathy. To calculate patient satisfaction using the gap formula.

**Results:** The results of the study were taken from 96 consecutive samples, namely reliability (-0.7), responsiveness (-0.58), assurance (0.53) , empathy (-0.52), tangible (-0.43) . The dimension of tangible facility level has the lowest gap value because consumers are satisfied with the existing facilities at the Salatiga New Business Pharmacy.

**Conclusion:** Based on the research conducted, it is known that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services is that patients are satisfied with the services provided by the New Business Pharmacy.

**Keywords:** Quality of service, Patient Satisfaction, Pharmacy

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : In wahyuningsih  
NIM : 050117A048  
Program Studi/Fakultas : S1 Farmasi/ Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK USAHA BARU DI SALATIGA ”** ialah 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 pembimbing.
3. Skripsi ini tidak menurut 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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam 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.

Salatiga, 17 Februari 2022

Yang membuat pernyataan

Pembimbing

Apt. Dian Oktianti, S.Farm., M.Sc.  
NIDN. 0625108102



In wahyuningsih  
NIM. 050117A048

## HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IIN WAHYUNINGSIH  
NIM : 050115A048  
Program Studi/Fakultas : Farmasi/Ilmu Kesehatan

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Skripsi dengan judul **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Usaha Baru”**

Dan menyetujui hak milik Universitas Ngudi Waluyo serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif untuk disimpan, diahlmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarsime dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Ngudi Waluyo.

Semarang, Agustus 2021  
Yang membuat pernyataan,



(Iin Wahyuningsih)

## **HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Hanya ada dua pilihan untuk memenangkan kehidupan:  
Keberanian atau Keiklasan. Jika tidak berani, ikhlaslah menerima. Jika tidak  
iklas, beranilah mengubahnya.”**

**Toto Rahardjo.**

**“Do the best, let Allah do the rest.”**

**Skripsi ini ku persembahkan untuk:**

**Kedua Orang Tua**

**Keluarga Besar**

**Sahabat**



## **PRAKATA**

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji Syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala berkat, rahmat, anugerah serta karunia- NYA yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Usaha Baru Salatiga

Skripsi ini di tulis untuk memenuhi salah satu persyaratan yang harus di selesaikan penulis sebagai mahasiswa s-1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi. Dengan dilaksanakannya penyusunan skripsi ini maka diharapkan dapat memperoleh wawasan baru tentang segala sesuatu yang berkaitan.

Penulis skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum. selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
2. apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
3. apt. Dian Oktianti, S.Far., M.Sc., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini.

4. Bapak, ibu dosen serta seluruh staff pengajar program studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dengan segala tambahan ilmu pengetahuan dan wawasannya.
5. Apoteker Apotek Usaha Baru Salatiga yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orang tua yang sangat saya cintai Sampir Wahyudi dan Sri Warningsih terimakasih atas doa, cinta, kasih sayang dan semangat yang begitu tulus yang tak henti-hentinya diberikan untuk penulis. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan agar bisa terus mendampingi penulis di masa depan. Amin.
7. Adik-adik saya septiana widyaningrum dan Ryzky Wahyu Ramadhani yang memberikan saya dukungan, semangat dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Orang yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis Edo Ferdian Santano yang senantiasa selalu meluangkan waktunya untuk menemani penulis mengurus segala keperluan skripsi ini dan selalu memberi dukungan serta semangat kepada penulis agar penulis segera menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat yang selalu penulis rindu kan dan kasihi Fitri Wulandari, Yunita Aneka Sari, Sovie Nofia Wijayanti, Yulianita Diana Setyaning Rum terimakasih atas dukungan, semangat serta motivasi yang diberikan sehingga penulis mampu melewati semuanya.
10. Teman-teman tersayang yaitu Isma Iswara, Indra Yuswaning H, Farih Nur H, Fitri Rahayu terimakasih atas dukungan dan kebersamaannya selama ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

11. Keluarga kedua saya mak wulan, yumi, nita, umi, kak tika, itak, sukme, ishmania, nilnul, nurul, eunike, aliyah, rina dan seluruh warga kost kolam terimakasih juga telah memberikan penulis semangat, dan motivasi agar penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman- teman Farmasi Universitas Ngudi Waluyo Ungaran angkatan 2017 atas kebersamaannya selama ini.
13. Semua pihak yang telah membantu secara moral maupun yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas budi baik tersebut dengan penuh berlimpahan. Penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat juga sebagai bahan bacaan untuk penelitian selanjutnya.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Walaikumsalam Wr.Wb, Salam Sejahtera

Ungaran, Agustus 2021

Iin Wahyuningsih

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN TEORITIS.....	5
A. Tinjauan Teoritis.....	5
1. Apotek.....	5
2. Pelayanan.....	6
3. Kepuasan pasien.....	7
B. Kerangka Teoritis.....	13
C. Kerangka Konsep/Kerangka Berpikir.....	13
D. Keterangan Empiris.....	14
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	15
A. Desain Penelitian.....	15
B. Lokasi Penelitian.....	15
C. Subjek Penelitian.....	17

D. Definisi Operasional .....	17
E. Pengumpulan data.....	18
F. Pengolahan Data .....	18
G. Analisis Data.....	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	21
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	21
B. Hasil dan Pembahasan .....	21
BAB V PENUTUP.....	41
A. Kesimpulan .....	41
B. Saran .....	41
DAFTAR PUSTAKA .....	42
LAMPIRAN .....	44

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Sosiodemografi dan karakteristik responden .....	22
Tabel 4.2	Analisis Kepuasan Pasien.....	29
Tabel 4.3	Nilai Rata-Rata Atribut SERVQUAL Apotek Usaha Baru Salatiga...	32
Tabel 4.4	Distribusi Tiap Atribut Dimensi <i>Reliability</i> .....	35
Tabel 4.5	Distribusi Tiap Atribut Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	35
Tabel 4.6	Distribusi Tiap Atribut Dimensi <i>Assurance</i> .....	36
Tabel 4.7	Distribusi Tiap Atribut Dimensi <i>Empathy</i> .....	36
Tabel 4.8	Distribusi Tiap Atribut Dimensi <i>Tangible</i> .....	36
Tabel 4.9	Distribusi Kuadran Tiap Atribut .....	36

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori .....	13
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	13
Gambar 4.1 Diagram Berdasarkan Umur .....	23
Gambar 4.2 Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin.....	24
Gambar 4.3 Diagram Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	24
Gambar 4.4 Diagram Berdasarkan Pekerjaan.....	25
Gambar 4.5 Diagram Berdasarkan Frekuensi Pengunjung.....	26
Gambar 4.6 Diagram Berdasarkan Resep.....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner .....	45
Lampiran 2	Isi Kuesioner .....	48
Lampiran 3	Data Mentah.....	55
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas .....	57
Lampiran 5	Data Yang di Peroleh.....	63
Lampiran 6	Surat Ijin Penelitian .....	67
Lampiran 7	Dokumentasi .....	68



