



**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN
OBAT DI APOTEK MUFIDA PHARMA MOJOWETAN**

SKRIPSI

Oleh :

LELA FEBRIANA ANGGREINI

NIM. 050118A091

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

2022



**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN
OBAT DI APOTEK MUFIDA PHARMA MOJOERTAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Oleh :

LELA FEBRIANA ANGGREINI

NIM. 050118A091

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TENTANG OBAT DI
APOTEK MUFIDA PHARMA MOJOWETAN**



Telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi.

Ungaran, 28 Juni 2022

Pembimbing

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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul:
**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN
OBAT DI APOTEK MUFIDA PHARMA MOJOWETAN**

Disusun Oleh :

LELA FEBRIANA ANGGREINI

NIM. 050118A091

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

Hari : Rabu

Tanggal : 31 Agustus 2022

Tim Penguji
Ketua/Pembimbing Skripsi


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

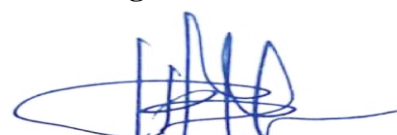
Anggota/ Penguji 1


apt. Tri Minarsih, S.Si., M.Sc.
NIDN.008097501


Anggota/ Penguji 2


Dr. apt. Jatmiko Susilo, M.Kes
NIDN.0610066102

Ketua Program Studi Farmasi


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

Dekan Fakultas Kesehatan


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



PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Lela Febriana Anggreini
NIM : 050118A091
Program Studi/ Fakultas : S1 Farmasi/ Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Obat Di Apotek Mufida Pharma Mojowetan**” 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 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 penyimpanan dan ketidak benaran 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.

Pembimbing



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

NIDN. 0630038702

Semarang, juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Lela Febriana Anggreini

NIM. 050118A091

PERNYATAAN KESEDIAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lela Febriana Anggreini

NIM : 050118A091

Program Studi/Fakultas : S1 Farmasi/Kesehatan

Menyatakan memberikan kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media / memformatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Obat Di Apotek Mufida Pharma Mojowetan**” untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



(Lela Febriana Anggreini)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Lela Febriana Anggreini
NIM : 050118A091
Tempat, tanggal lahir : Blora, 05 Februari 2000
Jenis kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Ds. Mojowetan Rt 09/02, Kec. Banjarejo Kab.
Blora Jawa Tengah
Email : *lelaanggeriani@gmail.com*

Riwayat pendidikan :

1. SD N 1 Mojowetan 2006-2012
2. SMP N 1 Banjarejo 2012-2015
3. SMK Bhakti Husada Blora 2015-2018
4. S1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Agustus 2022
Lela Febriana Anggreini
050118A091

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN OBAT DI APOTEK MUFIDA PHARMA MOJOWETAN

ABSTRAK

Latar Belakang : Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian dan sebagai tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker, dalam pelayanan apotek perlu diperhatikan tentang kepuasan pasien yang diukur dalam beberapa faktor atau dimensi pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangible* (bukti fisik) dan waktu tunggu obat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan memberikan gambaran kepuasan pasien tentang pelayanan obat

Metode : Penelitian deskriptif analitik. Populasi penelitian pasien Apotek Mufida Pharma Mojowetan, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Analisis data menggunakan perhitungan nilai indeks kepuasan pasien.

Hasil : Usia responden 15-30 tahun sebesar 64 responden (64%), jenis kelamin Wanita sebanyak 56 responden (56%), tingkat Pendidikan SMA 47 responden (47%), dan bekerja 44 responden (44%). Tingkat kepuasan pasien menggunakan 5 dimensi, dikategorikan sedang 48% dan nilai indeks yang memiliki rata-rata terendah 47% pada dimensi bukti fisik, terbesar pada dimensi ketanggapan, dan perhatian dengan 50%. Pada dimensi waktu tunggu pelayanan obat dengan hasil ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit yaitu sebanyak 73 Responden (73%). Terdapat keterkaitan antara kepuasan pasien dengan waktu tunggu pelayanan obat ($p= 0,009$)

Kesimpulan : Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan sangat baik dan sebagian besar pasien menyatakan waktu tunggu pelayanan obat sesuai dengan standar Kemenkes RI dan terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan waktu tunggu obat

Kata Kunci : Apotek, Kepuasan Pasien, Mufida Pharma

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program, Faculty of Health
Thesis, August 2022
Lela Febriana Anggreini
050118A091

THE ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION ABOUT WAITING TIME
FOR DRUG SERVICES AT MUFIDA PHARMA MOJOWETAN

ABSTRACT

Background: Pharmacy is a pharmaceutical service facility and as a place for pharmacists to practice pharmacy, in pharmacy services it is necessary to pay attention to patient satisfaction as measured by several factors or service dimensions, namely reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), empathy (empathy), tangible (physical evidence) and waiting time for drugs. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction and provide an overview of patient satisfaction about drug services

Methods: Analytical descriptive research. The study population was the patient at the Mufida Pharma Mojowetan Pharmacy, using the accidental sampling technique. Data analysis used the calculation of the patient satisfaction index value.

Results: Age respondents 15-30 years were 64 respondents (64%), gender were 56 respondents (56%), high school education level was 47 respondents (47%), and work was 44 respondents (44%). The level of patient satisfaction using 5 dimensions, categorized as moderate is 48% and the index value which has the lowest average of 47% on the dimensions of physical evidence, the largest on the dimensions of responsiveness, and attention with 50%. On the dimension of waiting time for drug services with results 30 minutes and concoction drugs 60 minutes, as many as 73 respondents (73%). There is a relationship between patient satisfaction and waiting time for drug services ($p = 0.009$).

Conclusion: The level of patient satisfaction with services is very good and most patients state that the waiting time for drug services is in accordance with the standards of the Ministry of Health of the Republic of Indonesia and there is a relationship between patient satisfaction and waiting time for drugs.

Keywords: Pharmacy, Satisfaction, Mufida Pharma, witing time

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Obat Di Apotek Mufida Pharma Mojowetan”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Farmasi (S.Farm) Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Farmasi pada Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya 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 Unibersitas 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 dan bapak saya, Parsi dan Ramin Adi Sulisty, terima kasih atas didikan yang diberikan selama ini, cinta, motivasi, kasih sayang, dan doa yang begitu tulus diberikan kepada saya selama ini.
6. Teman-teman dan 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 instalasi Kesehatan khususnya.

Ungaran, Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	1
HALAMAN JUDUL	2
HALAMAN PERSETUJUAN.....	3
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	5
PERNYATAAN KESEDIAN PUBLIKASI.....	6
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	7
ABSTRAK.....	8
ABSTRACT.....	9
KATA PENGANTAR	10
DAFTAR ISI.....	12
DAFTAR GAMBAR.....	14
DAFTAR TABEL.....	15
DAFTAR LAMPIRAN.....	16
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Peneliti	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
B. Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
D. Kerangka Empiris	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
D. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
E. Prosedur Penelitian	Error! Bookmark not defined.

G. Pengelolaan Data	Error! Bookmark not defined.
H. Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
C. Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	16
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	17

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Uji Validitas Kepuasan Pasien.....	34
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4. 3 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.6
Tabel 4. 4 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.7
Tabel 4. 5 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	Error! Bookmark not defined.8
Tabel 4. 6 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.9
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Dimensi Keandalan	40
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Dimensi Ketanggapan	41
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Dimensi Jaminan (Assurance).....	42
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi dimensi Perhatian (Empaty)	43
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden dimensi Bentuk Fisik (Tangible)	44
Tabel 4. 12 Hasil Uji Univariate Distribusi Frekuensi lama tunggu obat.....	45
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Bivariat	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Persetujuan Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Lembar Kuesioner	46
Lampiran 3 Surat Uji Validasi dan Uji Reliabilitas	68
Lampiran 4 Surat Pencarian Data	69
Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian Pengambilan Data	70
Lampiran 6 Dokumentasi Uji Validitas dan releabilitas	71
Lampiran 7 Tabulasi Data.....	75
Lampiran 8 Tabulasi Uji Validitas dan Releabilitas	77
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas dan releabilitas	91
Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas	92
Lampiran 11 Dokumentasi Pengambilan Data	93
Lampiran 12 Lembar Pengumpulan Data Demografi Responden	96
Lampiran 13 Hasil Karakteristik Responden	98
Lampiran 14 Hasil Uji Univariate.....	105
Lampiran 15 Hasil Uji Bivariate	106