



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
KARUNIA SEHAT BARU KABUPATEN
SEMARANG TAHUN 2022**

SKRIPSI

Oleh
ERVIANA MEI FATIKASARI
051191054

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

2023



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
KARUNIA SEHAT BARU KABUPATEN
SEMARANG TAHUN 2022**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Oleh

ERVIANA MEI FATIKASARI

051191054

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

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KARUNIA
SEHAT BARU KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2022**

Disusun oleh:

ERVIANA MEI FATIKASARI

051191054

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

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

Ungaran, 29 Januari 2023

Pembimbing



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

NIDN. 0630038702

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul:
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK KARUNIA SEHAT BARU KABUPATEN
SEMARANG TAHUN 2022**

Disusun oleh :
ERVIANA MEI FATIKASARI
NIM. 051191054

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

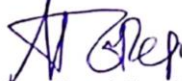
Hari : Selasa
Tanggal : 31 Januari 2023

Tim Penguji : Ketua / Pembimbing



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

Anggota/ Penguji 1



apt. Agitya Resti Erwiyani, S. Farm., M.Sc
NIDN. 0610088703

Anggota/ Penguji 2



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

Ketua Program Studi



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



PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Erviana Mei Fatikasari

Nim : 051191054

Program Studi/ Fakultas : S1 Farmasi / Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KARUNIA SEHAT BARU KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2022”** adalah karya ilmiah asli yang 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/responden.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah selagi acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan atau 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 Yuswanjha, S.Farm., M.Si
NIDN. 0630038702

Ungaran, Januari 2023
Yang membuat pernyataan



Erviana Mei Fatikasari
NIM. 051191054

HALAMAN KETERSEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Erviana Mei Fatikasari

Nim : 051191054

Mahasiswa : Program Studi Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat dan mempublikasi skripsi saya dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KARUNIA SEHAT BARU KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2022” untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Januari 2023
Yang membuat pernyataan



Erviana Mei Fatikasari
NIM 051191054

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap : Erviana Mei Fatikasari

Nim : 051191054

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat, Tanggal Lahir : Grobogan, 20 Mei 2001

Agama : Islam

Nama Orang tua :

Ayah : Jaspani

Ibu : Dwi Setyaningsih

Alamat : Dsn. Kayen 03/10. Dsa. Boloh Kec. Toroh Kab.
Grobogan

Riwayat Pendidikan

1. Tk Darma Wanita IV Boloh (2006-2007)
2. SD Negeri 4 Boloh (2007-2013)
3. SMP Negeri 1 Toroh (2013-2016)
4. SMA Negeri 1 Toroh (2016-2019)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teruntuk bapak jspani ayahku, terimakasih atas kerja kerasmu yang tak ada sedikit rasa mengeluh demi memikul tanggung jawab dan kesabaranmu, nasehat bahkan bimbingan yang telah ayah berikan kepadaku selama ini...

Teruntuk ibuku Dwi Setyaningsih orang yang sangat aku banggakan selama ini selalu semangatku, mendoakanku dan sebagai pencurah isi hatiku pendengar terbaikku. Sampai kapanpun aku tidak pernah bisa membalas jasmu dengan apapun maafkan aku ibuk belum bisa membahagikan tapi engkau adalah alasan untuk menjadikan impianku harus tercapai terimakasih wanita terbaikku ibuu...

Teruntuk kakak ku Estriana, terimakasih selalu mendukung menyemangati, dan selalu perhatian meskipun kita saling jauh, terimakasih sudah menjadi saudara terbaikku, selalu membahagikan kedua orang tua kita, semoga keluarga kita selalu diberikan kesehatan dan perlindungan Allah Amiin..

Teruntuk dosen pembimbingku dan penguji terimakasih telah sabar membimbingku hingga tugas akhir ini terselesaikan, dan pihak Apotek Karunia Sehat Baru dan Apotek Alea Farma yang telah memberikan izin penelitian.

Terimakasih juga keponakan ku Khaira selalu menghibur tante disaat sedih, dan orang yang selalu mendukungku pram sudah menjadi pendengar keluh kesah dan penyemangatku...

Terimakasih untuk teman-teman ku Bulan, Fernanda, Ghina yang selalu mendengarkan curhatanku dan saya reportkan terimakasih semua teman-teman kelas A angkatan 2019 yang telah melalui semua perjalanan panjang tanpa terasa lelah sudah kita lalui bersama-sama, begitu banyak kesan kenangan,,, ku doaan semoga bagahia selalu untukmu dan kita sukses selalu.

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Januari 2023
Erviana Mei Fatikasari
051191054

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK KARUNIA SEHAT BARU KABUPATEN
SEMARANG TAHUN 2022**

ABSTRAK

Latar Belakang : Apotek adalah tempat apoteker memberikan pelayanan dan tempat bekerja bagi apoteker. Kualitas pelayanan adalah salah satu aspek terpenting untuk mengakses pelayanan kesehatan. Evaluasi kualitas pelayanan yang baik tidak hanya mencakup perawatan dan penyembuhan fisik, tetapi juga perilaku, pengetahuan serta ketrampilan, komunikasi, data, kesopanan, waktu yang diberikan, pemahaman dan ketersediaan fasilitas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang tahun 2022.

Metode : Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang dikategorikan non eksperimental berupa penelitian analitik kuantitatif. Populasi dari penelitian ini yaitu pasien Apotek Karunia Sehat Baru, Kabupaten Semarang menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Analisis data menggunakan perhitungan indeks kepuasan pasien.

Hasil : Pada gambaran tingkat kepuasan pasien pada Apotek Karunia Sehat Baru menggunakan dimensi ketanggapan mendapatkan rata-rata sebanyak 91,42%, dimensi empati mendapatkan rata-rata sebanyak 94,19%, dimensi jaminan mendapatkan rata-rata sebanyak 94,39%, dimensi kehandalan mendapatkan rata-rata sebanyak 90,76%, dan dimensi bukti fisik mendapatkan rata-rata sebanyak 88,16%.

Simpulan : Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang sangat puas dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 91,78%.

Kata Kunci : Apotek, Tingkat Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian

Ngudi Waluyo University
Study Program of Pharmacy, Faculty of Health
Final Project, January 2023
Erviana Mei Fatikasari
051191054

**ANALYSIS OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH
PHARMACEUTICAL SERVICES AT KARUNIA SEHAT BARU
PHARMACY SEMARANG DISTRICT IN 2022**

ABSTRAC

Background : Pharmacy is a place where pharmacists provide services and a place to work for pharmacists. Service quality is one of the most important aspects of accessing health services. Evaluation of good service quality includes not only physical care and healing, but also behavior, knowledge and skills, communication, data, courtesy, time given, understanding and availability of facilities. The purpose of this study was to find out how patient satisfaction is described with pharmaceutical services at the Karunia Sehat Baru Pharmacy, Semarang Regency in 2022.

Methods : This study uses a quantitative descriptive method which is included in the non- experimental category in the form of analytic quantitative research. The population of this study were patients at the Karunia Sehat Baru Pharmacy, Semarang Regency, using an accidental sampling technique. Data analysis used patient satisfaction index calculation.

Result : In the description of the level of patient satisfaction at the Karunia Sehat Baru Pharmacy using the responsiveness dimension to get an average of 91.42%, the empathy dimension to get an average of 94.19%, the guarantee dimension to get an average of 94.39%, the reliability dimension to get an average of 90.76%, and dimensions of physical evidence get an average of 88.16%.

Conclusion : The result obtained show that level of patient satisfaction with the Karunia Sehat Baru Pharmacy in Semarang Regenerasy is very satisfied with an overall average score of 91,78%.

Kata Kunci : Pharmacy, Satisfaction Level, Pharmaceutical Services

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi penelitian ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang Tahun 2022” . Dalam menyelesaikan skripsi ini menyadari bahwa bantuan dari berbagai pihak baik moral maupun materil sangat membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi. Oleh karena itu dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi.
2. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum., selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
3. Ns, Eko Susilo, S.Kep., M.Kep selaku dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
4. apt. Richa Yuswantina S. Farm selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo dan selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan, motivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi.
5. Bapak/ibu dan dosen program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan bekal ilmu.
6. Ayahku Jaspani dan Ibuku Dwi Setyaningsih, kakak ku Estriana Ekowati S. Kep., Ns dan seluruh anggota keluarga yang selalu memberikan pengertian dukungan doa untuk keberhasilan penulis.
7. Teman- teman angkatan Studi Kesehatan Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.

8. Teman- teman Kos Wisma Anggun yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
 9. Sahabat saya Firma Bulan Rahmawati, Monica Fernanda Cristie, Ghina Atika Fadiyah membantu mendorong baik moral maupun materil.
 10. Semua pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan telah mendoakaan keberhasilan penulis.
- Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan bagi semua pihak, bagi penulis pada khususnya.

Ungaran, Januari 2023



Erviana Mei Fatikasari

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
HALAMAN KETERSEDIAAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRAC	viii
PRAKATA	x
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.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Teori	6
1. Kepuasan Pasien	6
2. Pelayanan Pada Pasien.....	7
3. Apotek.....	8
4. Apotek Karunia Sehat Baru	9
5. Jenis Tingkat Kepuasan	10
6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	11
7. Diagram Kartesius	11
B. Kerangka Teori	14
C. Kerangka Konsep	14
D. Keterangan Empiris	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Rancangan Penelitian	16
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
C. Populasi dan Sampel.....	16
1. Kriteria inklusi	17
2. Kriteria eksklusi	18
D. Definisi Operasional.....	18
E. Prosedur Penelitian dan Pengumpulan Data.....	19
1. Prosedur penelitian	19
2. Pengumpulan data.....	19
F. Analisis Data	19

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	23
B. Hasil dan Pembahasan	24
1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	24
a. Uji Validitas	24
b. Uji Reliabilitas	25
2. Karakteristik Responden.....	26
a. Jenis Kelamin.....	26
b. Usia Pasien.....	27
c. Pekerjaan.....	28
d. Karakteristik berdasarkan pernah membeli obat di apotek.....	29
3. Analisis Tingkat Kepuasan	30
a. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan.....	30
b. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (<i>assurance</i>).....	32
c. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>).....	33
d. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati (<i>emphaty</i>).....	35
e. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan (<i>reliability</i>) .	36
f. Analisis tingkat kepuasan berdasarkan rata-rata	38
4. Analisis Diagram Kartesius Tiap Dimensi	39
a. Dimensi <i>responsiviness</i> (ketanggapan).....	40
b. Dimensi <i>assurance</i> (jaminan)	42
c. Dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik).....	43
d. Dimensi <i>emphaty</i> (empati)	45
e. Dimensi <i>reliability</i> (kehandalan).....	46
C. Keterbatasan Penelitian	50
BAB V PENUTUP	51
A. Simpulan.....	51
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Skala Likert	7
Tabel 2. 2 Diagram Kartesius.....	12
Tabel 3. 1 Skoring Kuesioner Pernyataan Positif	22
Tabel 3. 2 Skoring Kuesioner Pernyataan Negatif.....	22
Tabel 3. 3 Tabel Presentase Tingkat Kepuasan	22
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kenyataan Dan Harapan	25
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Kenyataan Dan Harapan	26
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Usia Pasien	27
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	28
Tabel 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Kunjungan Pasien.....	29
Tabel 4. 7 Kepuasan Dimensi <i>Responsiveness</i> / Ketanggapan	31
Tabel 4. 8 Kepuasan Pasien Dimensi <i>Assurance</i> / Jaminan.....	32
Tabel 4. 9 Kepuasan Pasien Dimensi <i>Tangible</i> / Bukti Fisik.....	34
Tabel 4. 10 Kepuasan Pasien Dimensi <i>Empathy</i> /Empati	35
Tabel 4. 11 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> / Keandalan	37
Tabel 4. 12 Hasil Lima Dimensi <i>Servqual</i>	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	14
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	14
Gambar 4. 1 Hasil Diagram Kartesius	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat studi pendahuluan.....	56
Lampiran 2 Surat balasan studi pendahuluan.....	57
Lampiran 3 Surat uji validitas	58
Lampiran 4 Surat balasan uji validitas	59
Lampiran 5 Surat penelitian dan mencari data.....	60
Lampiran 6 Surat balasan penelitian dan mencari data.....	61
Lampiran 7 Surat Ethical Clearance	62
Lampiran 8 Kuesioner.....	63
Lampiran 9 Uji Validitas dan Reliabilitas Kenyataan.....	66
Lampiran 10 Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan	72
Lampiran 11 Uji Validitas dan Reliabilitas Kenyataan.....	78
Lampiran 12 Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan	84
Lampiran 13 Nilai Skor Kenyataan dan harapan 30 responden.....	90
Lampiran 14 Nilai Skor Data Kenyataan dan Harapan 100 Responden	93
Lampiran 15 Karakteristik Responden.....	102
Lampiran 16 Hasil Perhitungan Kepuasan.....	107
Lampiran 17 R Tabel	112
Lampiran 18 Dokumentasi penelitian	113