



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KIE DI APOTEK PURI FARMA SALATIGA**

**SKRIPSI**

Oleh :

**NENNA KIRANA**

**NIM. 052221017**

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2024**



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KIE DI APOTEK PURI FARMA SALATIGA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Oleh :

**NENNA KIRANA**

**NIM. 052221017**

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

### TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KIE DI APOTEK PURI FARMA SALATIGA

Disusun oleh :  
NENNA KIRANA  
NIM. 052221017

PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

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

Ungaran, 24 Juli 2024

**Pembimbing,**



apt. Ariyanti, S.Farm., M.Sc.

NIDN. 0622078603

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul:

### TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KIE DI APOTEK PURI FARMA SALATIGA


Disusun Oleh :

NENNA KIRANA  
NIM. 052221017

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

Hari : Rabu  
Tanggal : 14 Agustus 2024

Tim Penguji:  
Ketua/Pembimbing

  
apt. Ariyanti, S.Farm., M.Sc.  
NIDN. 0622078603


Anggota/Penguji I

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


Anggota/Penguji II

  
apt. Dian Oktavia, S. Farm., M.Sc.  
NIDN. 0625108102

Ketua Program Studi

  
apt. Richa Yuliyantana, S. Farm., M.Si.  
NIDN. 063003702

Dekan Fakultas

  
Ns. Eko Susilo, S. Kep., M.Kep.  
NIDN. 0620975501

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Nenna Kirana  
Nim : 052221017  
Program Studi/Fakultas : SI Farmasi Transfer/Fakultas Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul **"Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan KIE di Apotek Puri Farma Salatiga"** 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 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 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

Ungaran, 21 Agustus 2024  
Yang membuat pernyataan



apt. Ariyanti, S. Farm., M.Sc.  
NIDN. 0622078603



Nenna Kirana  
NIM. 052221017

## PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : NENNA KIRANA

Nim : 052221017

Program Studi/Fakultas : SI Farmasi Transfer/Fakultas Kesehatan

Menyatakan memberi wewenang kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengolah media/format-kan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan KIE di Apotek Puri Farma Salatiga”** untuk kepentingan akademi.

Ungaran, 14 Agustus 2024  
Yang membuat pernyataan



NENNA KIRANA  
NIM. 052221017

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : NENNA KIRANA  
NIM : 052221017  
Tempat, Tanggal Lahir : Samalantan, 26 April 1986  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Dusun Sanggau Kota, Desa Lembang, RT.001/RW.001,  
Kecamatan Sanggau Ledo, Kabupaten Bengkayang  
Kalimantan Barat  
Email : nennakirana094@gmail.com  
Ayah : H. Ajudin Wilasumantri  
Ibu : Hj. Taswati

Riwayat Pendidikan :

1. SD N 02 Sanggau ledo : 1992 - 1998
2. SLTP N 01 Sanggau ledo : 1998 - 2001
3. SMU N 01 Sungai Raya : 2001 - 2004
4. Akademi Yarsi Pontianak : 2004 - 2007
5. Universitas Ngudi Waluyo Ungaran : 2022 - 2024

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Farmasi Fakultas Kesehatan  
Skripsi, Juli 2024  
Nenna Kirana  
052221017

## **TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KIE DI APOTEK PURI FARMA SALATIGA**

### **ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari kinerja yang diberikan oleh tenaga kefarmasian dan harapan yang dimiliki oleh pasien terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian terkait dengan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) yang diberikan oleh Apotek Puri Farma Salatiga.

**Metode:** Penelitian dilakukan secara observasional dengan desain *cross-sectional* menggunakan kuesioner *SERVQUAL* terhadap 65 pasien dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan skala *Likert*. Penelitian dilaksanakan di Apotek Puri Farma Kota Salatiga pada bulan Juni 2024. Sampel penelitian ini adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) pada bulan Juni 2024. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *chi square*.

**Hasil:** Tingkat kepuasan diukur dengan lima dimensi yaitu *tangible* 85,2%, *reliability* 82%, *responsiveness* 84,7%, *assurance* 85,5%, dan *emphaty* 84,2%. Hubungan tingkat kepuasan dengan karakteristik pasien berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan yaitu tidak terdapat hubungan hubungan yang signifikan.

**Kesimpulan:** Pelayanan KIE di Apotek Puri Farma Salatiga dinyatakan sangat puas dan tidak terdapat hubungan antara tingkat kepuasan dengan karakteristik pasien.

**Kata Kunci:** kepuasan, KIE, apotek



Ngudi Waluyo University  
Study Program of Pharmacy, Faculty of Health  
Final Project, Juli 2024  
Nenna Kirana  
052221017

## **LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH KIE SERVICES AT APOTEK PURI FARMA SALATIGA**

### **ABSTRACT**

**Background:** *The level of patient satisfaction can be seen from the performance provided by pharmaceutical staff and the expectations that patients have regarding health services.*

*This study aims to determine patient satisfaction with pharmaceutical services related to communication, information and education (KIE) for skin diseases provided by the Puri Farma Salatiga Pharmacy.*

**Methods:** *The research was conducted observationally with a cross-sectional design using the SERVQUAL questionnaire on 65 skin disease customers using a purposive sampling technique. This research was analyzed using a Likert scale. The research was carried out at the Puri Farma Pharmacy, Salatiga City in June 2024. The sample for this research is skin disease customers who have received skin disease communication, information and education (KIE) services in June 2024. Data analysis used univariate and bivariate analysis with the chi square test.*

**Result:** *The level of satisfaction is measured using five dimensions, namely tangible 85.2%, reliability 82%, responsiveness 84.7%, assurance 85.5%, and empathy 84.2%. The relationship between the level of satisfaction and customer characteristics based on age, gender, highest level of education and occupation is that there is no significant relationship.*

**Conclusion:** *The level of satisfaction with KIE services at the Puri Farma Salatiga Pharmacy is very satisfied and there is no relationship between the level of satisfaction and patient characteristics.*

**Key words:** *satisfaction, KIE, pharmacy*

## **PRAKATA**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena telah memberikan kesehatan dan keselamatan pada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan KIE di Apotek Puri Farma Salatiga". Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini telah menerima bantuan dari berbagai pihak baik moral maupun materil, sangat membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, kepada:

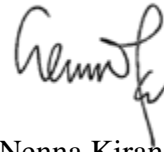
1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum., selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
2. Eko Susilo, S.Kep.Ns.,M.Kep, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
3. apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si, selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
4. apt. Ariyanti, S.Farm., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Skripsi Universitas Ngudi Waluyo
5. apt. Dedi Haswan, M.Pharm.Clin., selaku Dosen Pembimbing Akademik Universitas Ngudi Waluyo.
6. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
7. apt. Andini Maharani, S.Farm selaku Apoteker Penanggungjawab Apotek Puri Farma Salatiga.
8. Kedua orang tua Bapak H. Ajudin Wilasumantri, S.TP dan Ibu Hj. Taswati.
9. Kedua Saudara Wiwin Widya Ningsih, S.Pd. Gr, dan Mesrin, S.P.
10. Sahabat terbaik Noverina, Novy, Silky dan Jeremia.
11. Keponakan tersayang Zianka, Dinara dan Ayesha popoy.

Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, dalam kesempatan kali ini penulis mengharapkan kritik ataupun saran yang bermanfaat

dan semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan kesehatan kepada kita semua sehingga proposal ini bermanfaat bagi para pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Ungaran, 14 Agustus 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nenna Kirana', written in a cursive style.

Nenna Kirana

## DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Teoritis.....	6
B. Kerangka Teoritis.....	26
C. Kerangka Konsep.....	27
D. Keterangan Empiris.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Desain Penelitian.....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
C. Subyek Penelitian.....	29
D. Skala Pengukuran.....	31
E. Definisi Operasional.....	32
F. Pengumpulan Data.....	37
G. Pengolahan Data.....	38
E. Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Objek Penelitian.....	40
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	41
C. Keterbatasan Peneliti.....	78
BAB V PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	85

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Penilaian Skala <i>Likert</i> .....	32
Tabel 3.2. Rentang Skala Kepuasan Responden .....	32
Tabel 3.3. Definisi Operasional.....	32
Tabel 3.4. Indikator Pelayanan .....	35
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan di Apotek Sari Sehat .....	42
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner di Apotek Sari Sehat .....	44
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Apotek Puri Farm .....	45
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Apotek Puri Farma .....	46
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Apotek Puri Farma .....	47
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Apotek Puri Farma.....	49
Tabel 4.7. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud) di Apotek Puri Farma.....	51
Tabel 4.8. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) di Apotek Puri Farma .....	56
Tabel 4.9. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap) Di Apotek Puri Farma.....	61
Tabel 4.10. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (Ketersediaan) di Apotek Puri Farma.....	66
Tabel 4.11. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i> (Kepedulian) di Apotek Puri Farma.....	70
Tabel 4.12. Hubungan Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dengan Kepuasan Responden di Apotek Puri Farma.....	74
Tabel 4.13. Hubungan Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Responden di Apotek Puri Farma.....	75
Tabel 4.14. Hubungan Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Responden di Apotek Puri Farma.....	76
Tabel 4.15. Hubungan Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dengan Kepuasan Responden di Apotek Puri Farma.....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis.....	26
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Studi Penelitian (Apotek Puri Farma) .....	86
Lampiran 2. Surat Balasan Studi Pendahuluan (Apotek Puri Farma).....	87
Lampiran 3. Pengajuan Ethical Clearance .....	88
Lampiran 4. Surat Ethical Clearance .....	89
Lampiran 5. Surat Uji Validitas dan Reliabilitas (Apotek Sari Sehat) .....	90
Lampiran 6. Surat Balasan Uji Validitas dan Reliabilitas (Apotek Sari Sehat)....	91
Lampiran 7. Surat Penelitian dan Mencari Data (Apotek Puri Farma).....	92
Lampiran 8. Surat Balasan Penelitian dan Mencari Data (Apotek Puri Farma) ....	93
Lampiran 9. Informed Consent .....	94
Lampiran 10. Lembar Kuesioner Kepuasan Pasien .....	95
Lampiran 11. Rekapitulasi Data Responden Uji Validitas dan Reliabilitas .....	97
Lampiran 12. Dokumentasi Uji Validitas dan Reliabilitas (Apotek Sari Sehat)....	98
Lampiran 13. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Servqual .....	99
Lampiran 14. Rekapitulasi Data Responden Penelitian.....	103
Lampiran 15. Uji Univariat Karakteristik Responden .....	105
Lampiran 16. Uji Bivariat Dengan Chi Square .....	111
Lampiran 17. Dokumentasi Penelitian dan Mencari Data (Apotek Puri Farma) ..	117
Lampiran 18. Lembar Log Book Penelitian.....	118
Lampiran 19. Lembar Bimbingan .....	119
Lampiran 20. Surat Bebas Plagiarisme (Turnitin) .....	123