

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI  
APOTEK SEHATI SURAKARTA SELAMA MASA  
PANDEMI *COVID-19***

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Farmasi  
Program Studi Farmasi  
Universitas Sahid Surakarta



Disusun oleh :

**EDELTRUDIS FENERANDA  
NIM. 2018141029**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI, DAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA  
2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

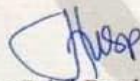
**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SEHATI  
SURAKARTA SELAMA MASA PANDEMI *COVID-19***

Disusun Oleh:

**EDELTRUDIS FENERANDA  
NIM. 2018141029**


Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan  
di hadapan Dewan Penguji  
pada tanggal 26 November 2021

**Pembimbing I**



apt. Risma Sakti Pambudi, S.Farm., M.Sc  
NIDN. 061459101

**Pembimbing II**



apt. Rita Septiana, S.Farm., M.Sc  
NIDN. 0614089001

Mengetahui,  
Ka. Prodi Farmasi



apt. Khotimatul Khusna, S.Farm., M.Sc  
NIDN. 0605078703

LEMBAR PENGESAHAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SEHATI  
SURAKARTA SELAMA MASA PANDEMI COVID-19

Disusun Oleh:

EDELTRUDIS FENERANDA  
NIM. 2018141029

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh  
Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Farmasi Universitas Sahid Surakarta  
pada hari Jumat tanggal 26 November 2021

Dewan Penguji:

1. Penguji 1 : apt. Risma Sakti Pambudi, S.Farm., M.sc (.....)  
NIDN. 0614059101
2. Penguji 2 : apt. Rita Septiana, S.Farm., M.Sc (.....)  
NIDN. 0614089001
3. Penguji 3 : apt. Khotimatul Khusna, S.Farm., M.Sc (.....)  
NIDN. 0605078703

Mengetahui,

Ka.Prodi Farmasi

apt. Khotimatul Khusna, S.Farm., M.Sc  
NIDN. 0605078703

Dekan  
Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan

Firdhaus Hari S.A.H., S.T., M.Eng  
NIDN. 0614068201  
FAKULTAS  
SAINS, TEKNOLOGI DAN  
KESEHATAN

**LEMBAR PERNYATAAN  
ORISINALITAS KARYA ILMIAH**

---

Saya Mahasiswa Program Studi Farmasi Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama : Edeltrudis Feneranda**

**NIM : 2018141029**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi

**Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19**

Adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin dan atau meniru tulisan karya orang lain, seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan, maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, 26 November 2021

Yang menyatakan



Edeltrudis Feneranda

NIM. 2018141029

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Edeltrudis Feneranda  
NIM : 2018141029  
Program Studi : Farmasi  
Fakultas : Sains, Teknologi, dan Kesehatan  
Jenis Karya : Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta hak bebas royalti noneksklusif (*Non-exclusive royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi *Covid-19*”

Beserta instrument/desain, Perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*autor*) dan pembimbing sebagai *co autor* atau pencipta dan juga sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 26 November 2021

Yang membuat pernyataan



Edeltrudis Feneranda

NIM. 2018141029

## **MOTTO**

Cobalah dulu, baru cerita. Pahami dulu, baru menjawab.  
Pikirkan dulu, baru berkata. Dengarlah dulu, baru beri penilaian.  
Bekerjalah dulu, baru berharap  
(Socrates)

Berhati-hatilah dengan kaya nyaman dan waktu senggang. Yang lebih banyak  
menutup ruang, membunuh peluang  
(Danu Sofwan)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orangtua saya Bapak Venseslaus De Wensen dan Ibu Theresia Djelimut yang selalu senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang, perhatian serta pengorbanannya yang tidak pernah dilupakan.
2. Seluruh keluarga yang telah membantu dan memberikan dukungan dengan ikhlas
3. apt. Risma Sakti Pambudi, S.Farm., M.Sc dan apt. Rita Septiana, S.Farm., M.Sc yang dengan sabar membimbingku serta banyak memberi bantuan pikiran, arahan serta masukan dalam penulisan skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuangan di Universitas Sahid Surakarta
5. Almamaterku tercinta Universitas Sahid Surakarta

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi *Covid-19*”. Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Program Studi Farmasi Universitas Sahid Surakarta.

Penulis menyadari selama masa penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik berupa bimbingan, doa, dorongan dan nasehat. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus karena atas kehendak-Nya penulis diberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi ini
2. Prof. Dr. Ir. Mohamad Harisudin, M.Si., selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta, yang telah memberikan kesempatan untuk studi di Universitas Sahid Surakarta.
3. Firdhaus Hari Saputro A.H., S.T., M.Eng., selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta.
4. apt. Khotimatul Khusna, S.Farm., M.Sc. selaku Ka. Prodi S1 Farmasi Universitas Sahid Surakarta dan sekaligus dosen penguji skripsi.
5. apt. Risma Sakti Pambudi, S.Farm., M.Sc. selaku dosen pembimbing pertama skripsi.



6. apt. Rita Septiana, S.Farm., M.Sc. selaku dosen pembimbing kedua skripsi.
7. Bapak dan Ibu dosen program studi farmasi yang telah memberikan pelajaran selama perkuliahan.
8. Bapak Venseslaus Wensen dan Ibu Theresia Djelimut yang telah mendukung sehingga penulis sampai pada tahap ini.
9. Seluruh keluarga dan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca.

Surakarta, November 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

|  | Halaman                              |
|--|--------------------------------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN.....                      | <b>iError! Bookmark not defined.</b> |
| LEMBAR PENGESAHAN.....                       | iii                                  |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....          | iiv                                  |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | iv                                   |
| MOTTO.....                                   | v                                    |
| HALAMAN PERSEMBAHAN.....                     | vii                                  |
| KATA PENGANTAR.....                          | viii                                 |
| DAFTAR ISI.....                              | x                                    |
| DAFTAR TABEL.....                            | xiii                                 |
| DAFTAR GAMBAR.....                           | xiv                                  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                         | xv                                   |
| INTISARI.....                                | xvi                                  |
| <i>ABSTRACT</i> .....                        | xvii                                 |
| BAB I PENDAHULUAN.....                       | 1                                    |
| 1.1 Latar Belakang.....                      | 1                                    |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                     | 3                                    |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                   | 4                                    |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                  | 4                                    |
| 1.4.1 Bagi Penulis.....                      | 4                                    |
| 1.4.2 Bagi Apotek.....                       | 4                                    |
| 1.4.3 Bagi Institusi.....                    | 4                                    |
| 1.4.4 Bagi Masyarakat.....                   | 4                                    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                 | 5                                    |
| 2.1 Apotek.....                              | 5                                    |
| 2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian.....       | 5                                    |
| 2.2.1 Pengelolaan Sediaan Farmasi.....       | 5                                    |
| 2.2.2 Pelayanan Farmasi Klinik.....          | 17                                   |
| 2.3 Peran Apoteker di Apotek.....            | 23                                   |
| 2.4 Pengelolaan Apotek.....                  | 24                                   |
| 2.5 Kepuasan Pasien.....                     | 26                                   |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.5.1 Definisi Kepuasan.....                  | 26        |
| 2.5.2 Faktor Kepuasan Pasien.....             | 27        |
| 2.6 Dimensi Kepuasan.....                     | 28        |
| 2.6.1 Keandalan .....                         | 28        |
| 2.6.2 Ketanggapan .....                       | 29        |
| 2.6.3 Jaminan .....                           | 30        |
| 2.6.4 Empati .....                            | 30        |
| 2.6.5 Bukti Nyata .....                       | 30        |
| 2.7 Landasan Teori.....                       | 31        |
| 2.8 Kerangka Konsep .....                     | 34        |
| 2.9 Keterangan Empiris .....                  | 34        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>        | <b>35</b> |
| 3.1 Rancangan Penelitian .....                | 35        |
| 3.2 Populasi dan Sampel.....                  | 35        |
| 3.2.1 Populasi.....                           | 35        |
| 3.2.2 Sampel.....                             | 36        |
| 3.3 Instrumen Penelitian.....                 | 37        |
| 3.4 Variabel Penelitian .....                 | 38        |
| 3.5 Definisi Operasional.....                 | 38        |
| 3.6 Jalannya Penelitian .....                 | 39        |
| 3.6.1 Tahap Persiapan.....                    | 39        |
| 3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....    | 40        |
| 3.6.3 Tahap Perijinan.....                    | 41        |
| 3.6.4 Tahap Pelaksanaan.....                  | 41        |
| 3.7 Analisis dan Pengolahan Data.....         | 42        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>      | <b>44</b> |
| 4.1 Hasil.....                                | 44        |
| 4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....    | 44        |
| 4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden ..... | 46        |
| 4.1.3 Persentase Tingkat Kepuasan Pasien..... | 48        |
| 4.1.4 Gambaran Tingkat Kepuasan .....         | 52        |
| 4.2 Pembahasan.....                           | 53        |
| 4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....    | 53        |
| 4.2.2 Deskripsi Karakteristik Responden ..... | 54        |

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 4.2.3 Dimensi Tingkat kepuasan.....   | 56 |
| 4.2.4 Gambaran Tingkat Kepuasan ..... | 64 |
| BAB V PENUTUP .....                   | 67 |
| 5.1 KESIMPULAN .....                  | 67 |
| 5.2 SARAN.....                        | 67 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                  | 68 |
| LAMPIRAN .....                        | 72 |

## DAFTAR TABEL

|  | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 3.1 Kriteria Penilaian Hasil Persentase Kepuasan Pasien .....          | 43      |
| Tabel 4.1 Uji Validitas Kuesioner .....                                      | 45      |
| Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Kuesioner.....                                    | 46      |
| Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....                            | 47      |
| Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                    | 47      |
| Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                       | 48      |
| Tabel 4.6 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Keandalan.....          | 49      |
| Tabel 4.7 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Ketanggapan.....        | 50      |
| Tabel 4.8 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Jaminan .....           | 50      |
| Tabel 4.9 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Empati .....            | 51      |
| Table 4.10 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Bukti Nyata.....       | 52      |
| Tabel 4.11 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Sehati Surakarta ..... | 53      |

## DAFTAR GAMBAR

|                                  | Halaman |
|----------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Konsep ..... | 34      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Apotek Sehati Surakarta ..... | 72      |
| Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....   | 73      |
| Lampiran 3 Surat Pertanyaan Kesiediaan Menjadi Responden ..... | 74      |
| Lampiran 4 Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien.....              | 75      |
| Lampiran 5 Hasil SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas .....     | 76      |
| Lampiran 6 Data Karakteristik Responden .....                  | 82      |
| Lampiran 7 Data Hasil Kuesioner .....                          | 85      |
| Lampiran 8 Perhitungan Persentase.....                         | 88      |
| Lampiran 9 Pengisian Kuesioner Oleh Pasien .....               | 93      |