

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI, DAN  
EDUKASI (KIE) DI APOTEK SIRNOBOYO**

**SKRIPSI**

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



Disusun oleh :

**ALVINA NIA DIANI  
NIM. 2019141002**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI, DAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI, DAN  
EDUKASI (KIE) DI APOTEK SIRNOBOYO**

Disusun Oleh:

**ALVINA NIA DIANI  
NIM. 2019141002**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan  
di hadapan Dewan Penguji  
pada tanggal 18 Agustus 2023

**Pembimbing I**



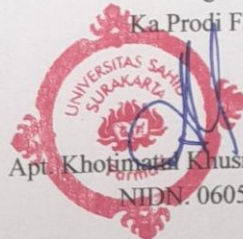
apt. Risma Sakti Pambudi, S.Farm., M.Sc.  
NIDN. 0614059101

**Pembimbing II**



apt. Reni Ariastuti, S.Farm., M.Sc.  
NIDN. 0618018901

Mengetahui,  
Ka Prodi Farmasi



Apt. Khoirunnata Khusna, S.Farm., M.Sc.  
NIDN. 0605078703

## LEMBAR PENGESAHAN

### TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI, DAN EDUKASI (KIE) DI APOTEK SIRNOBOYO

Disusun Oleh:

**ALVINA NIA DIANI**  
NIM. 2019141002

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh  
Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Farmasi Universitas Sahid Surakarta  
pada hari jumat tanggal 18 Agustus 2023

Dewan Penguji:

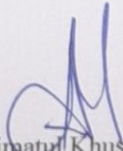
1. Penguji 1 : apt. Risma Sakti Pambudi, S.Farm., M.Sc. (.....)  
NIDN. 0614059101
2. Penguji 2 : apt. Reni Ariastuti, S.Farm., M.Sc. (.....)  
NIDN. 0618018901
3. Penguji 3 : apt. Khotimatul Khusna, S.Farm., M.Sc. (.....)  
NIDN. 0605078703

Mengetahui,

Ka.Prodi Farmasi

Dekan

Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan

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

  
Firdhaus Hari Saputro Al Haris, S.T.,M.Eng  
NIDN. 0614068201

**LEMBAR PERNYATAAN**  
**ORISINALITAS KARYA ILMIAH**

---

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

**Nama : ALVINA NIA DIANI**

**NIM : 2019141002**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi

**Judul : TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI, DAN EDUKASI (KIE) DI APOTEK SIRNOBOYO**

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. Risma Sakti Pambudi Reni Ariastuti

Surakarta, 22 September 2023

Yang menyatakan



Alvina Nia Diani

NIM. 2019141002

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Alvina Nia Diani  
NIM : 2019141002  
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 :

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI, DAN EDUKASI (KIE) DI APOTEK SIRNOBOYO

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, 22 September 2023

Yang membuat pernyataan



Alvina Nia Diani

NIM. 2019141002

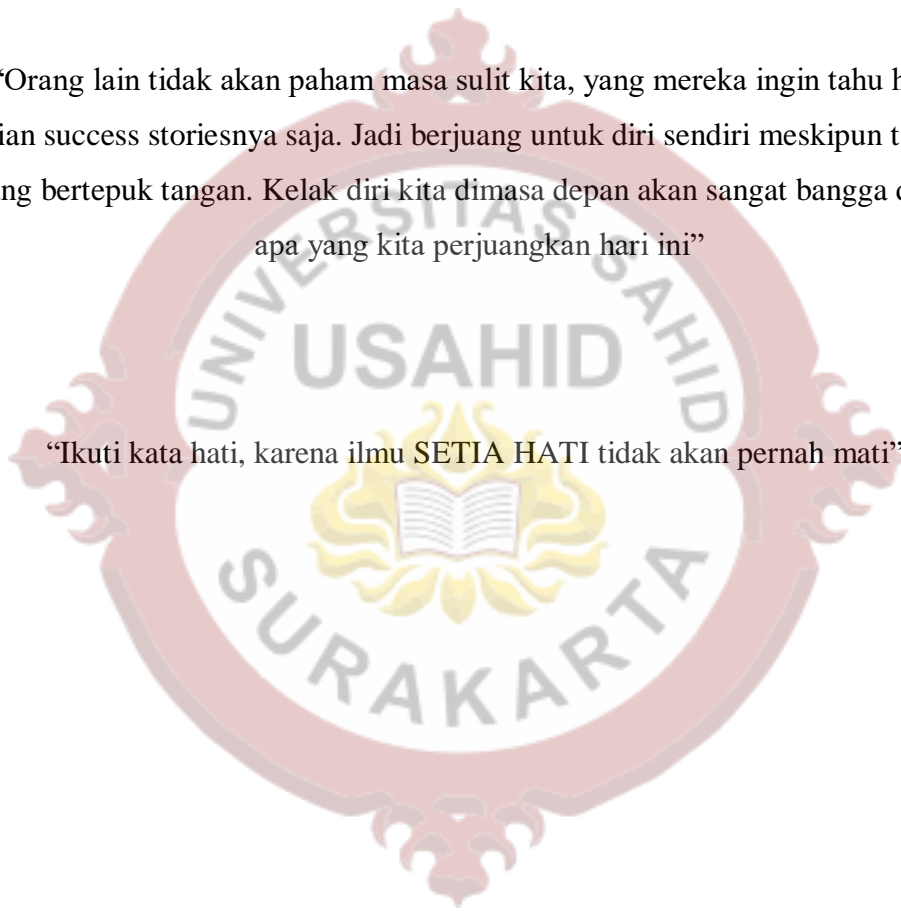
## MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya”

Qs. Al- Baqarah ayat 286

“Orang lain tidak akan paham masa sulit kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success storiesnya saja. Jadi berjuang untuk diri sendiri meskipun tidak ada yang bertepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini”

“Ikuti kata hati, karena ilmu SETIA HATI tidak akan pernah mati”



## Halaman Persembahan

Teriring do'a dan rasa syukur,  
Skripsi ini penulis persembahkan kepada  
Allah Subhanahu wata'ala,  
Rasulallah Shallallahu 'alaihi wassalam

Untukmu, Bapak Kabul Susanto dan Ibu Suprapti, Kakak Ahlan Ardi Istianto, Kakak ipar Ida Yulianti dan keluarga, yang selalu mendoakan disetiap sujudnya, dan Kepada sahabat saya Devi Ananda Putri, Elvina Erlan, Anisa Kurniasari, Silvia Endah Putri, Anggit Puji, Yoga Hanggara yang telah memotivasi dukungan dan semangat tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan lancar.

Untukmu, Para dosen dan segenap sivitas akademi program studi farmasi yang senantiasa membimbing dan menularkan ilmunya dengan ikhlas dan sabar.

Untukmu, Sahabat dan Teman Seperjuangan Farmasi 2019, dan banyak sekali pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih atas energi positif dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Semoga persaudaraan dan pertemanan ini bisa terus terjalin hingga kapanpun dan semoga semuanya menjadi orang yang sukses dunia akhirat.

Semoga Allah membalas dengan kebaikan yang berlipat, Amiin.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia –Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Judul skripsi ini adalah **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI, DAN EDUKASI (KIE) DI APOTEK SIRNOBOYO”** yang disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan studi S1 Farmasi di Universitas Sahid Surakarta. Dalam menyusun dan menulis skripsi penulis banyak mendapatkan bimbingan, saran, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Sri Huning Anwariningsih, S.T., M.Kom. selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
2. Firdhaus Hari Saputro Al Haris, S.T.,M.Eng selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta.
3. Ibu apt. Khotimatul Khusna, M.Sc. selaku Ketua Program Studi Fakultas Universitas Sahid Surakarta dan selaku dosen penguji di skripsi saya.
4. Ibu apt. Risma Sakti Pambudi, S.Farm.,M. Sc selaku Pembimbing I yang telah melakukan bimbingan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu apt. Reni Ariastuti, S.Farm.,M. Sc selaku dosen pembimbing II yang senantiasa memberikan masukan, arahan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap dosen-dosen pengajar Program Studi S1 Farmasi yang membagikan ilmu yang berguna untuk penyusunan skripsi ini.
7. Ibu apt. Ratna Puspita Sari, S.Farm selaku Apoteker Pengelola Apotek Sirnoboyo yang telah memberikan izin dan bimbingan kepada penulis selama pelaksanaan Penelitian.
8. Bapak Panca Arif Sujarwadi selaku Pemilik Sarana Apotek yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan Penelitian di Apotek Sirnoboyo.



9. Bapak Panca Arif Sujarwadi selaku Pemilik Sarana Apotek yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan Penelitian di Apotek Sirnoboyo.
10. Semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu yang turut memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna, sehingga penulis berharap kritik dan saran dari dosen pembimbing serta penguji agar skripsi ini menjadi lebih baik.

Surakarta,.....2023

Alvina Nia Diani



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN SETUJU PUBLIKASI .....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Apotek .....	7
2.1.1 Pengertian Apotek .....	7
2.1.2 Tugas dan Tanggungjawab Kefarmasian.....	9
2.1.3 Pelayanan Kefarmasian di Apotek .....	12
2.2 Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) .....	15
2.2.1 Komunikasi .....	16
2.2.2 Informasi .....	19
2.2.3 Edukasi.....	21
2.3 Aspek Yang Perlu Diinfokan Kepada Pasien .....	22
2.4 Kepuasan Pasien.....	23
2.4.1 Pengertian Kepuasan.....	23
2.4.2 Tipe Kepuasan .....	26
2.4.3 Manfaat Kepuasan .....	26
2.4.4 Cara Mengukur Kepuasan.....	27
2.5 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan .....	30
2.6 Landasan Teori.....	31
2.7 Kerangka Konsep .....	32
2.8 Keterangan Empiris .....	33
<b>BAB III Metode Penelitian</b> .....	34
3.1 Rancangan Penelitian .....	34
3.2 Populasi dan Sampel.....	34
3.2.1 Populasi .....	34
3.2.2 Sampel.....	35
3.3 Intrumen Penelitian .....	36
3.4 Variabel Penelitian .....	38

3.5 Definisi Operasional .....	38
3.6 Jalannya Penelitian .....	39
3.6.1 Jalannya Penelitian .....	39
3.6.2. Pengambilan Data .....	40
3.6.3 Pengolahan Data .....	40
3.8 Analisis Data .....	41
<b>BAB IV Hasil dan Pembahasan.....</b>	<b>43</b>
4.1 Hasil.....	43
4.1.1 Pengujian Instrumen Penelitian .....	43
4.1.2 Responden .....	45
4.1.3 Gambaran Tingkat Kepuasan .....	47
4.1.3 Evaluasi Pelayanan KIE .....	47
4.1.4 Evaluasi Pelayanan KIE Keramahan .....	48
4.2 Pembahasan.....	49
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	49
4.2.2 Evaluasi Pelayanan KIE .....	51
4.2.3 Evaluasi Pelayanan KIE Keramahan .....	53
<b>BAB V Kesimpulan dan Saran.....</b>	<b>58</b>
5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Saran .....	58
Daftar Pustaka .....	59
Lampiran .....	65



## DAFTAR TABEL

Lampiran 4.1 Hasil Uji Validitas.....	43
Lampiran 4.2 Hasil Uji Reabilitas .....	43
Lampiran 4.3 Karakteristik Jenis Kelamin.....	45
Lampiran 4.4 Karakteristik Umur.....	46
Lampiran 4.5 Karakteristik Jenis Pekerjaan.....	46
Lampiran 4.6 Gambaran Tingkat Kepuasan .....	47
Lampiran 4.7 Jawaban Pelayanan KIE .....	48
Lampiran 4.8 Jawaban Pelayanan KIE Keramahan .....	49



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Responden Mengisi Kuesioner.....	77
---	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian.....	66
Lampiran 2 Surat Selesai Penelitian .....	67
Lampiran 3 <i>Ethical Clearance</i> .....	69
Lampiran 4 Surat Persetujuan ( <i>Informed Consent</i> ) .....	70
Lampiran 5 Kuesioner.....	71
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas .....	73
Lampiran 7 Hasil Jawaban Responden .....	74
Lampiran 8 Perhitungan Tingkat Kepuasan.....	78
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian.....	81



## INTISARI

Alvina Nia Diani<sup>1</sup>, Risma Sakti Pambudi<sup>2</sup>, Reni Ariastuti<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Universitas Sahid Surakarta  
<sup>1</sup>alvinadiani78@gmail.com, <sup>2</sup>rismasaktip@gmail.com,  
<sup>3</sup>reniariafarmasiusahid@gmail.com

Kesehatan merupakan salah satu faktor yang menunjang kualitas hidup manusia. Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang banyak dikunjungi oleh masyarakat. Pentingnya tentang penyampaian komunikasi, informasi dan edukasi itu sendiri bertujuan agar penyampaian informasi dan edukasi mengenai obat dapat mencegah terjadinya *medication error* komunikasi, informasi dan edukasi memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterimanya akan memperlihatkan kecenderungan besar untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh pemberi jasa tersebut dimasa akan datang. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) obat di Apotek Sirnobojo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian observasional deskriptif analitik dilakukan dengan metode survey melalui pendekatan *cross sectional* penentuan sampel dengan cara *accidental sampling*. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner yang dilakukan uji validitas dan uji reabilitas. Analisis skor tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini menggunakan format skala likert. Sampel responden yang memenuhi kriteria inklusi penelitian sebanyak 100 responden. Berdasarkan penelitian yang dilakukan mendapatkan hasil kepuasan pasien meliputi pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) didapatkan hasil 76,25 % termasuk dalam katagori puas dan keramahan petugas didapatkan hasil 80,83% termasuk katagori puas.

Kata Kunci : Apotek ; Edukasi ; Komunikasi ; Informasi ; Kepuasan.

## ABSTRACT

Alvina Nia Diani<sup>1</sup>, Risma Sakti Pambudi<sup>2</sup>, Reni Ariastuti<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Sahid Surakarta University

<sup>1</sup>[alvinadiani78@gmail.com](mailto:alvinadiani78@gmail.com), <sup>2</sup>[rismasaktip@gmail.com](mailto:rismasaktip@gmail.com) ,

<sup>3</sup>[reniariafarmasiusahid@gmail.com](mailto:reniariafarmasiusahid@gmail.com)

*Drug stores are one of the health service facilities visited by many people. Providing communication, information and education regarding the drug is significant due to it can prevent medication errors. Patients who are satisfied with the services will show a greater tendency to reuse the services offered. The research aims to determine the level of patient satisfaction with drug Communication, Information and Education (KIE) services at the Sironoboyo drug store. This research used descriptive observational research with a survey method using a cross sectional approach. The sample is determined using accidental sampling. The data collection technique used a questionnaire with validity and reliability tests. Analysis of patient satisfaction level scores used a Likert scale format. The sample of respondents who met the research inclusion criteria was 100 respondents. Patient satisfaction with Communication, Information and Education (KIE) services is 76.25% (satisfied), and staff friendliness is 80.83% (satisfied). Patient satisfaction at Sironoboyo drug store is included in the category of satisfaction with communication, information and education (KIE) services.*

*Keywords: Pharmacy; Education; Information; Satisfaction; Communication.*