

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK SINDHU FARMA**

**SKRIPSI**

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



Disusun oleh :

**NADA NOVENA WULANDARI  
NIM. 2020141006**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI, DAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN

# TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SINDHU FARMA

Disusun Oleh:


**NADA NOVENA WULANDARI**  
NIM. 2020141006

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan  
Dihadapan penguji  
Pada tanggal 7 Februari 2024

**Pembimbing I**

  
apt. Khotimatu Khusna, S.Farm.,M.Sc  
NIDN. 0614059101

**Pembimbing II**

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

Mengetahui,

Kaprodi Farmasi

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

**LEMBAR PENGESAHAN**

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI APOTEK SINDHU FARMA**

Disusun Oleh:

**NADA NOVENA WULANDARI**  
NIM. 2020141006

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh  
Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Farmasi Universitas Sahid Surakarta  
Pada hari Rabu tanggal 7 Februari 2024

Dewan Penguji

1. Penguji 1 apt. Khotimatul Khusna., S.Farm.,M.Sc ( NIDN. 0605078703
2. Penguji 2 apt. Risma Sakti Pambudi, S.Farm, M.Sc ( NIDN. 0614059101
3. Penguji 3 Fadilah Qonitah, Sp., M.Sc ( NIDN. 061212902

*GH*  
*Risma*  
*Fadilah*

Mengetahui,

Ka. Prodi Farmasi

Dekan  
Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan

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

*Ahwan*  
apt. Ahwan, S.Farm, M.Sc  
NIDN. 0626088402

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

---

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

**Nama : Nada Novena Wulandari**

**NIM : 2020141006**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi

**Judul :Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sindhu Farma**

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, 07 Februari 2024

Yang menyatakan



Nada Novena Wulandari

NIM. 2020141006

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

---

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

Nama : Nada Novena Wulandari  
NIM : 2020141006  
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 Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sindhu Farma

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, 07 Februari 2024  
Yang membuat pernyataan



Nada Novena Wulandari

NIM. 2020141006

## **MOTTO**

“Segala sesuatu yang telah diawali, maka harus di akhiri”

“Hidup cuma sekali, jangan sampai menua tanpa arti, gonna fight and don't stop, until are proud”



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Sebagai ucapan terimakasih skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Cinta Pertama dan panutanku, Bpk. Ikram beliau memang bukan orang berdasi namun beliau mampu mendidik penulis, memberikan semangat dan motivasi tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu Surgaku, Ibu Jumiati terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat dan doa yang diberikan selama ini. Terimakasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan.
3. Adikku Tercinta Wahyu Zulkarnain, Adam Attalarik dan Bilal Azzaki terima kasih ikut serta memberikan doa dan semangat.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SINDHU FARMA SURAKARTA**” ini dapat dikerjakan dan disusun sebaik mungkin.

Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat perolehan gelar Sarjana Farmasi pada Fakultas di Universitas Sahid Surakarta. Disamping itu, penulisan skripsi ini juga bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada pembaca skripsi ini dapat diselesaikan semata karena penulis menerima banyak bantuan dan dukungan. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Ikram dan Ibu Jumiaty dan seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan secara moril, materil serta do'a juga motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Sri Huning Anwariningsing, S.T., M. Kom. selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan kesempatan untuk studi di Universitas Sahid Surakarta.
3. apt. Ahwan S. Farm M. Sc 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 Dosen Pembimbing pertama yang memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
5. apt. Risma Sakti Pambudi, S. Farm., M.Sc. selaku dosen Pembimbing kedua yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Fadilah Qonitah, S. Pd., M.Sc. selaku dosen penguji skripsi.
7. Seluruh dosen Program Studi Farmasi Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan pelajaran selama perkuliahan.
8. Kepada sahabat saya Bella Rufina, Linda Rebecca, Ramayanti Dwi, Ghaliyah Hidastri, Endar Asih, Ivan, Irfan dan Rezayang telah memberikan semangat untuk tetap mengerjakan skripsi saya.



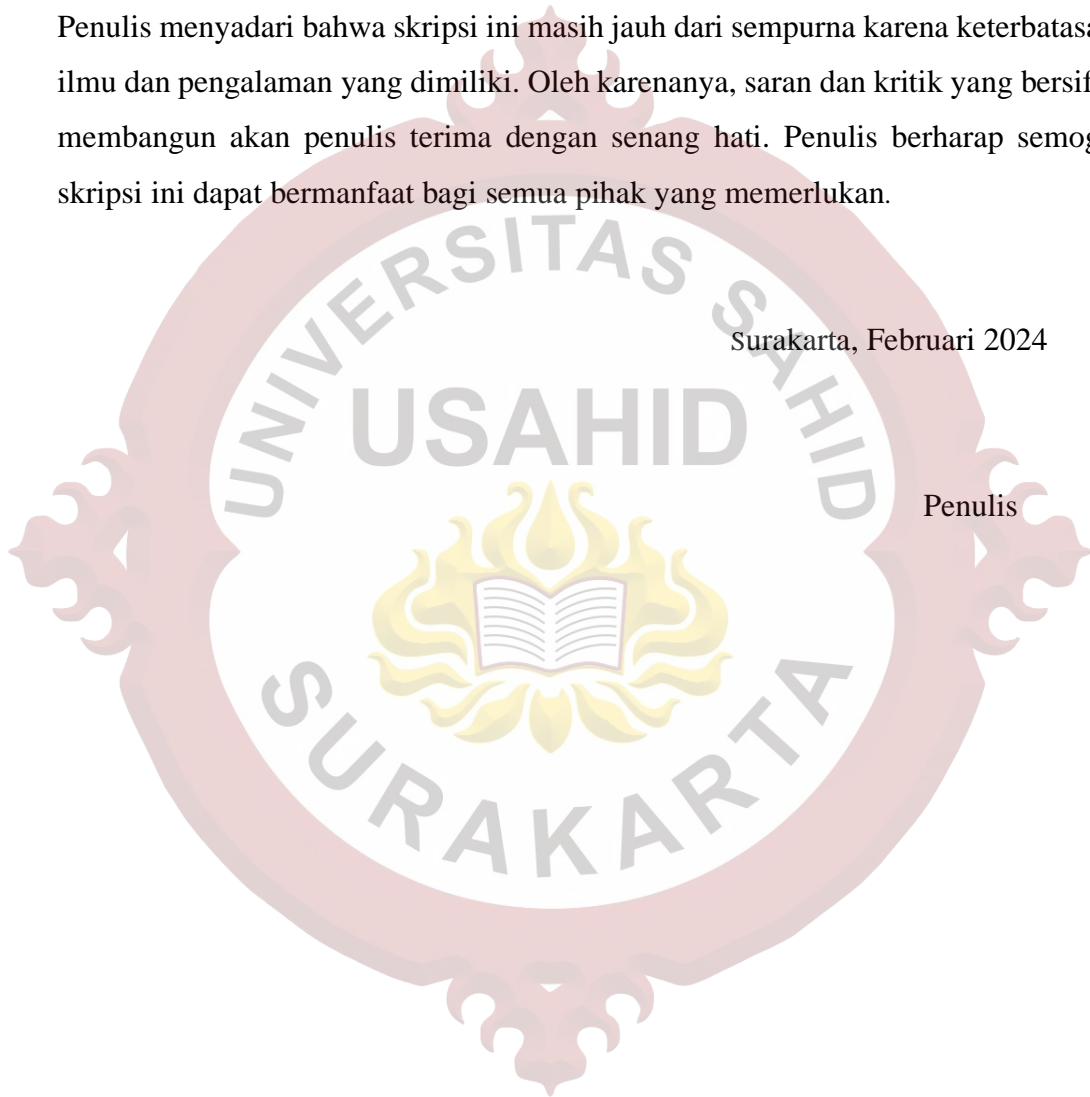
9. Terima kasih untuk Wisnu Abil Saputra yang telah memberikan semangat kepada penulis.

10. Terakhir, terima kasih untuk diri saya sendiri atas segala kerja keras dan semangat sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan skripsi ini. Semoga tetap rendah hati karena ini baru awal dari semuanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karenanya, saran dan kritik yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Surakarta, Februari 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	4
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Apotek.....	6
2.1.1 Tujuan Apotek.....	7
2.1.2 Tugas dan Fungsi Apotek.....	7
2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek.....	8
2.2.1 Pengelolaan Sediaan Farmasi .....	8
2.2.2 Pelayanan Farmasi di Klinik.....	12
2.3 Evaluasi Pelayanan Kefarmasian .....	21
2.3.1 Penampilan Apotek .....	21
2.3.2 Keramahan Petugas .....	22
2.3.3 Kecepatan Petugas.....	23
2.4 Metode Mengukur Kepuasan Pasien.....	23
2.5 Apoteker.....	24
2.6 Kepuasan Pasien.....	25
2.6.1 Definisi kepuasan .....	28
2.6.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	28
2.6.3 Pengumpulan Data Kepuasan Pasien .....	30
2.6.4 Manfaat Kepuasan .....	31
2.7 Dimensi Kepuasan.....	33
2.7.1 Keandalan .....	33
2.7.2 Ketanggapan.....	34
2.7.3 Jaminan.....	34
2.7.4 Empati.....	35
2.7.5 Bukti Nyata .....	35
2.8 Sejarah Apotek .....	36
2.9 Landasan Teori.....	37
2.10 Karangka Konsep.....	38

2.11 Keterangan Empiris.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	40
3.2 Populasi dan Sampel.....	40
3.2.1. Populasi.....	40
3.2.2. Sampel.....	41
3.3 Instrumen Penelitian.....	43
3.4 Variabel Penelitian.....	43
3.5 Definisi Operasional.....	44
3.6 Jalannya Penelitian.....	45
3.6.1. Tahap awal.....	45
3.6.2 Tahap Pelaksanaan.....	46
3.6.3 Tahap Analisa Data.....	46
3.6.4 Tahap Akhir.....	46
3.7 Analisa Data.....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Hasil penelitian.....	49
4.1.1 Karakteristik Responden.....	49
4.1.2 Persentasi Tingkat Kepuasan Pasien.....	52
4.1.3 Tingkat Kepuasan Pasien.....	55
4.2 PEMBAHASAN.....	58
4.2.1 Karakteristik Responden.....	58
4.2.2 Dimensi Kepuasan Pasien.....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>65</b>
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	65
5.2.1 Bagi Tenaga Kesehatan.....	65
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Penilaian Kuesioner .....	50
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Usia .....	52
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	53
Tabel 4.4 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Bukti Nyata .....	53
Tabel 4.5 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kehandalan .....	54
Tabel 4.6 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Ketanggapan .....	54
Tabel 4.7 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Jaminan .....	55
Tabel 4.8 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Empati .....	55
Tabel 4.9 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien .....	56



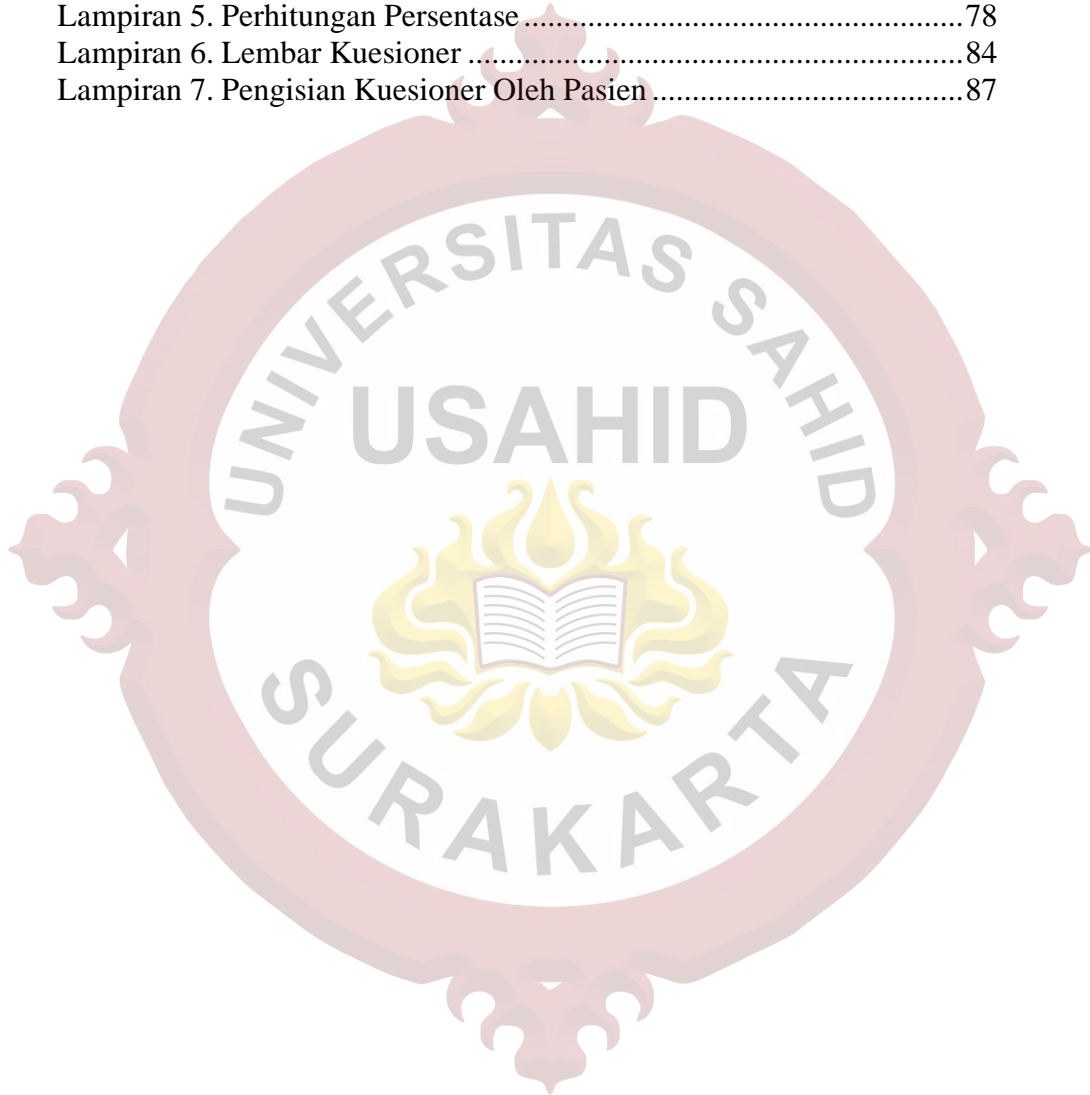
## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....	39



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Pernyataan Ketersediaan Menjadi Responden .....	70
Lampiran 2. Surat Permohonan Menjadi Responden.....	71
Lampiran 3. Data Hasil Kuesioner .....	72
Lampiran.4. Data Karakteristik Responden .....	75
Lampiran 5. Perhitungan Persentase .....	78
Lampiran 6. Lembar Kuesioner .....	84
Lampiran 7. Pengisian Kuesioner Oleh Pasien .....	87



## INTISARI

Nada Novena Wulandari<sup>1</sup>, Khotimatul khusna<sup>2</sup>, Risma Sakti Pambudi<sup>3</sup>

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

<sup>1</sup> nadamanda100621@gmail.com, <sup>2</sup>khotimatul.usahid@gmail.com,

<sup>3</sup>rismasaktip@gmail.com

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh apoteker. Pelayanan kefarmasian di apotek yang berkualitas dapat memuaskan masyarakat sebagai pasien, loyalitas pasien, serta dapat meningkatkan kualitas hidup pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan farmasi di Apotek Sindhu Farma Kota Surakarta. Sampel yang diperoleh sebanyak 101 responden. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif serta rancangan penelitian *Cross Sectional*. Berdasarkan 5 dimensi Hasil penelitian didapatkan dari dimensi bukti fisik 90% (sangat puas), Kehandalan 92% (sangat puas), ketanggapan 92% (sangat puas), jaminan 91% (sangat puas) dan empati 92% (sangat puas). Secara keseluruhan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Sindhu Farma pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sindhu Farma Kota Surakarta.

Kata Kunci : Apotek, Kepuasan, Pelayanan Farmasi

## ABSTRACT

Nada Novena Wulandari<sup>1</sup>, Khotimatul khusna<sup>2</sup>, Risma Sakti Pambudi<sup>3</sup>

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

<sup>1</sup>nadamanda100621@gmail.com, <sup>2</sup>khotimatul.usahid@gmail.com,

<sup>3</sup>rismasaktip@gmail.com

A drug store is a pharmaceutical practice service facility for pharmacists. Quality pharmaceutical services in the drug store can satisfy the community as patients' loyalty and can improve the patients' quality of life. The research aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Sindhu Farma Surakarta drug store. The sample is 101 respondents. The study includes descriptive research with a quantitative approach and a cross-sectional research design. Based on 5 dimensions, the results show that the dimensions of physical evidence are 90% (very satisfied), reliability 92% (very satisfied), responsiveness 92% (very satisfied), guarantee 91% (very satisfied), and empathy 92% (very satisfied). Patients are generally very satisfied with the pharmaceutical services at the Sindhu Farma Surakarta drug store.

Keywords: Drug Store, Satisfaction, Pharmaceutical Services

