

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK K-24  
JAJAR KOTA SURAKARTA**

**SKRIPSI**

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



Disusun oleh :

**AMALIA ULFAH  
NIM. 2023142008**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI, DAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA  
2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN

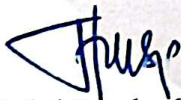
### TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK K-24 JAJAR KOTA SURAKARTA

Disusun Oleh :

**AMALIA ULFAH**  
**NIM. 2023142008**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan  
di hadapan Dewan Penguji  
pada tanggal 18 Maret 2025

**Pembimbing I**



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

**Pembimbing II**



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

Mengetahui,  
Ka. Prodi Farmasi



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

## LEMBAR PENGESAHAN

### TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK K-24 JAJAR KOTA SURAKARTA

Disusun oleh

**AMALIA ULFAH**  
**NIM. 2023142008**

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh  
Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Farmasi Universitas Sahid Surakarta  
pada hari Selasa tanggal 18 Maret 2025

#### Dewan Penguji

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

Ka.Prodi Farmasi

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

Mengetahui

Dekan  
Fakultas Sains Teknologi, dan Kesehatan

apt. Ahwan, S.Farm., M.Sc.  
NIDN. 0626088401

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

---

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

Nama : Amalia Ulfah

NIM : 2023142008

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi

**Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek  
K-24 Jajar Kota Surakarta**

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

Surakarta, 18 Maret 2025

Yang menyatakan



Amalia Ulfah

NIM. 2023142008

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

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

Nama : Amalia Ulfah

NIM : 2023142008

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 Kefarmasian di Apotek K-24 Jajar Kota Surakarta”

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, 18 Maret 2025

Yang membuat pernyataan



Amalia Ulfah

NIM. 2023142008

## MOTTO

Jalani hidupmu seolah-olah semua dirancang untuk kebaikanmu

(Jalaluddin Rumi)

Tugas kita bukanlah untuk berhasil, tugas kita adalah untuk mencoba karena di dalam mencoba itulah kita menemukan kesempatan untuk berhasil

(Buya Hamka)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdilillahhirobil'alamin* penulis haturkan kepada Allah SWT dan dengan penuh rasa syukur skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, alm. Bapak Sutikno dan Ibu Siti Yunaenatun yang selalu berjuang dan bekerja keras untuk mendukung dan tak pernah letihnya untuk selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat bapak dan ibu bangga dan bahagia.
2. Kakakku, Setyo Adi Pratikno, Agung Pratikno, Rina Sutanti, dan Febriana Diah Asmarawati, serta keponakan tercinta yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungannya untuk penulis supaya skripsi ini segera terselesaikan.
3. Semua keluarga besar yang dengan senang hati memberikan dukungan dan semangat tiada henti.
4. apt. Risma Sakti Pambudi, S.Farm., M.Sc dan apt. Khotimatul Khusna, S.Farm., M.Sc atas dedikasi, bimbingan, dan kesabarannya sepanjang penyelesaian skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan alih jenjang atas kebersamaan dan dukungan yang tak terlupakan.
6. Almamater tercinta Universitas Sahid Surakarta atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek K-24 Jajar Kota Surakarta”. Penyusunan Skripsi ini diajukan sebagai syarat menyelesaikan pendidikan gelar Sarjana Farmasi Universitas Sahid Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Sri Huning Anwariningsih, S.T., M.Kom selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
2. Bapak apt. Ahwan, S.Farm., M.Sc selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta.
3. Ibu apt. Khotimatul Khusna, S.Farm., M.Sc selaku Ka. Prodi Farmasi Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta sekaligus pembimbing pendamping dalam pelaksanaan penyusunan skripsi.
4. Ibu apt. Risma Sakti Pambudi, S.Farm., M.Sc selaku dosen pembimbing pertama sekaligus pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan masukan, arahan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu apt. Reni Ariastuti, M.Sc selaku dosen penguji skripsi yang telah membimbing dan memberi saran sehingga skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
6. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh karyawan yang ada di Universitas Sahid Surakarta.

7. Kedua orang tua saya, alm. Bapak Sutikno dan Ibu Siti Yunaenatun yang selalu memberikan doa dan dukungan yang tidak pernah berhenti mengalir sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh keluarga dan semua pihak yang telah membantu, memberikan semangat serta doa kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
9. Teman-teman recehku Fadila Anisa, Anjar Novi, Nurfadillah, Feby Valerie, dan Arfathunnisah yang sudah menghibur, memberi dukungan dan semangat tiada henti.
10. Teman-teman alih jenjang Farmasi angkatan 2023 Universitas Sahid Surakarta yang selalu mendukung dan memberikan bantuan serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, sehingga penulis berharap kritik dan masukan yang bermanfaat dari semua pihak agar skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surakarta, Maret 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                           | Halaman |
|-----------------------------------------------------------|---------|
| LEMBAR PERSETUJUAN.....                                   | ii      |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                   | iii     |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH .....         | iv      |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....              | v       |
| MOTTO.....                                                | ii      |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                                 | iii     |
| KATA PENGANTAR.....                                       | iv      |
| DAFTAR ISI .....                                          | vi      |
| DAFTAR TABEL.....                                         | viii    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                       | ix      |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                     | x       |
| INTISARI.....                                             | xi      |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                     | xii     |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                    | 1       |
| 1.1 Latar Belakang .....                                  | 1       |
| 1.2 Perumusan Masalah .....                               | 4       |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                               | 4       |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                              | 4       |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                             | 5       |
| 2.1 Apotek .....                                          | 5       |
| 2.1.1 Pengertian Apotek.....                              | 5       |
| 2.1.2 Tugas dan Fungsi Apotek.....                        | 5       |
| 2.2 Pelayanan Kefarmasian di Apotek .....                 | 6       |
| 2.2.1 Pengertian Pelayanan Kefarmasian .....              | 6       |
| 2.2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....        | 7       |
| 2.2.3 Tujuan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek..... | 12      |
| 2.3 Kepuasan Pasien .....                                 | 12      |
| 2.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien .....                    | 12      |
| 2.3.2 Dimensi Kepuasan .....                              | 13      |
| 2.3.3 Manfaat Pengukuran Kepuasan Pasien.....             | 15      |
| 2.3.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pasien .....             | 16      |
| 2.3.5 Dasar Pertimbangan Kepuasan Pasien.....             | 18      |
| 2.3.6 Klasifikasi Kepuasan Pasien.....                    | 19      |
| 2.4 Landasan Teori .....                                  | 20      |
| 2.5 Kerangka Konsep.....                                  | 22      |
| 2.6 Keterangan Empiris .....                              | 22      |
| BAB III METODE PENELITIAN.....                            | 23      |
| 3.1 Rancangan Penelitian.....                             | 23      |
| 3.2 Populasi Sampel.....                                  | 23      |
| 3.2.1 Populasi.....                                       | 23      |
| 3.2.2 Sampel .....                                        | 24      |
| 3.3 Instrumen Penelitian .....                            | 25      |

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| 3.4 Variabel Penelitian .....               | 26 |
| 3.5 Definisi Operasional .....              | 27 |
| 3.6 Jalannya Penelitian.....                | 28 |
| 3.6.1 Tahap Persiapan .....                 | 28 |
| 3.6.2 Tahap Perizinan.....                  | 29 |
| 3.6.3 Tahap Pelaksanaan .....               | 29 |
| 3.6.4 Tahap Analisis Data .....             | 30 |
| 3.6.5 Tahap Akhir.....                      | 30 |
| 3.7 Analisis dan Pengolahan Data.....       | 31 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....            | 33 |
| 4.1 Hasil Penelitian .....                  | 33 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden.....          | 33 |
| 4.1.2 Dimensi Tingkat Kepuasan Pasien ..... | 35 |
| 4.1.3 Tingkat Kepuasan Pasien .....         | 40 |
| 4.2 Pembahasan.....                         | 41 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden.....          | 41 |
| 4.2.2 Dimensi Kepuasan Pasien.....          | 43 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....             | 56 |
| 5.1 Kesimpulan .....                        | 56 |
| 5.2 Saran .....                             | 56 |
| 5.2.1 Bagi Tenaga Kesehatan.....            | 56 |
| 5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....        | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                         | 57 |
| LAMPIRAN.....                               | 64 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                               | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 3. 1 Range Skala Tingkat Kepuasan Pasien .....                          | 32      |
| Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....                            | 33      |
| Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                    | 34      |
| Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....                  | 35      |
| Tabel 4. 4 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Bukti Fisik.... | 36      |
| Tabel 4. 5 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Keandalan ..    | 37      |
| Tabel 4. 6 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Ketanggapan .   | 38      |
| Tabel 4. 7 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Jaminan .....   | 39      |
| Tabel 4. 8 Rata-rata Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Empati .....           | 40      |
| Tabel 4. 9 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien.....                              | 40      |



## DAFTAR GAMBAR

|                                   | Halaman |
|-----------------------------------|---------|
| Gambar 2. 1 Kerangka Konsep ..... | 22      |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                           | Halaman |
|-----------------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian Apotek K-24 Jajar .....  | 64      |
| Lampiran 2 Surat Keterangan Selesai Penelitian .....      | 65      |
| Lampiran 3 Surat Pengajuan <i>Ethical Clearance</i> ..... | 66      |
| Lampiran 4 Lembar Persetujuan Responden .....             | 67      |
| Lampiran 5 Lembar Kuesioner .....                         | 68      |
| Lampiran 6 Data Karakteristik Responden .....             | 69      |
| Lampiran 7 Data Hasil Kuesioner .....                     | 72      |
| Lampiran 8 Perhitungan Persentase .....                   | 75      |
| Lampiran 9 Foto Pengambilan Data .....                    | 78      |



## INTISARI

Amalia Ulfah<sup>1</sup>, Risma Sakti Pambudi<sup>2</sup>, Khotimatul Khusna<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Universitas Sahid Surakarta

<sup>1</sup>amaliau658@gmail.com, <sup>2</sup>rismasaktip@gmail.com,

<sup>3</sup>khotimatul.usahid@gmail.com

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan di apotek. Pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu memberikan kepuasan bagi pasien yang dilayani. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek K-24 Jajar kota Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Kuesioner terdiri dari 15 pertanyaan yang mewakili 5 dimensi. Hasil kuesioner diukur menggunakan skala *Likert*. Hasil persentase berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) mendapat nilai skala 86,6% (sangat puas), dimensi kehandalan (*reliability*) mendapat nilai skala 82,7% (sangat puas), dimensi ketanggapan (*responsiveness*) mendapat nilai skala 89,3% (sangat puas), dimensi jaminan (*assurance*) mendapat nilai skala 87,5% (sangat puas), dimensi empati (*empathy*) mendapat nilai skala 90,8% (sangat puas). Berdasarkan kelima indikator kepuasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek K-24 Jajar kota Surakarta yaitu sangat puas dengan rata-rata persentase sebesar 87,38%.

**Kata kunci:** Apotek; Pelayanan Farmasi; Kepuasan; Pasien

## ABSTRACT

Amalia Ulfah<sup>1</sup>, Risma Sakti Pambudi<sup>2</sup>, Khotimatul Khusna<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Sahid Surakarta University

<sup>1</sup>amaliau658@gmail.com, <sup>2</sup>rismasaktip@gmail.com, <sup>3</sup>khotimatul.usahid@gmail.com

Patient satisfaction is one of the crucial indicators in assessing the quality of service in a drugstore. Health services are of high quality if they can provide patient satisfaction. This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Drugstore X in Surakarta. This study implemented a descriptive analysis method using a questionnaire to 100 respondents. Sampling used the accidental sampling technique. The questionnaire consists of 15 questions representing 5 dimensions. The results of the questionnaire are measured using a Likert scale. The percentage results based on the tangible evidence dimension has a scale value of 86.6% (very satisfied), the reliability dimension gets a scale value of 82.7% (very satisfied), the responsiveness dimension has a scale value of 89.3% (very satisfied), the assurance dimension receives a scale value of 87.5% (very satisfied), the empathy dimension gets a scale value of 90.8% (very satisfied). Based on the five satisfaction indicators, it can be concluded that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at drug store x in Surakarta is very satisfied with an average percentage of 87.38%.

**Keywords:** Drug Store; Pharmaceutical Services; Satisfaction

