

SKRIPSI

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI APOTEK RIZKY PENI FARMA PLESUNGAN

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



Disusun Oleh:

WINANTI PUJI UTAMI

NIM. 2022141011

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI APOTEK RIZKY PENI FARMA PLESUNGAN

Disusun Oleh:

WINANTI PUJI UTAMI

NIM. 2022141011

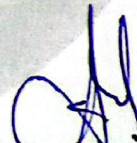
Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan
dihadapan dewan penguji
pada tanggal 26 Januari 2026

Pembimbing I



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

Pembimbing II



apt Khotimatul Khusna., S.Farm., M.Sc
NIDN. 060507803

Mengetahui,

Ka. Prodi Farmasi



apt Khotimatul Khusna., S.Farm., M.Sc
NIDN. 060507803

LEMBAR PENGESAHAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI APOTEK RIZKY PENI FARMA PLESUNGAN

Disusun Oleh:



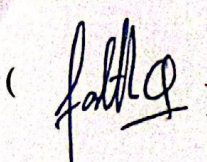
WINANTI PUJI UTAMI

NIM. 2022141011

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh
Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Farmasi Universitas Sahid Surakarta

pada hari Senin tanggal 26 Januari 2026.

Dewan Penguji

- | | | |
|--------------|--|---|
| 1. Penguji 1 | apt. Risma Sakti P., S.Farm., M.Sc
NIDN. 0614059101 | () |
| 2. Penguji 2 | apt. Khotimatul Khusna., S.Farm., M.Sc
NIDN. 0605078703 | () |
| 3. Penguji 3 | Fadilah Qonitah., S.Pd., M.Sc
NIDN. 0612129002 | () |

Mengetahui,

Ka. Prodi Farmasi



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

Dekan



Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan

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

**LEMBAR PERNYATAAN
ORISINILITAS KARYA ILMIAH**

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

Nama : Winanti Puji Utami

NIM : 2022141011

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi:

Judul : “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek Rizky
Peni Farma Plesungan”

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, 26 Januari 2026
Yang Menyatakan



Winanti Puji Utami
2022141011

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

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

Nama : Winanti Puji Utami
NIM : 2022141011
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 Di Apotek Rizky Peni Farma
Plesungan”**

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

Surakarta, 26 Januari 2026
Yang Menyatakan,



Winanti Puji Utami
2022141011

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa dipanjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya. Shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi umat manusia. Berkat itu semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI APOTEK RIZKY PENI FARMA PLESUNGAN”**. Skripsi ini diajukan guna memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi di Program Studi S1 Farmasi Universitas Sahid Surakarta.

Proses penulisan skripsi ini tentu banyak melewati berbagai kesulitan, sehingga penyelesaiannya tidak terlepas dari pertolongan Allah SWT, doa yang selalu terpanjatkan, dukungan, motivasi, dan bantuan dari banyak pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Sri Huning Anwariningsih, S.T., M.Kom. selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
2. Ibu apt. Khotimatul Khusna, S.Farm., M.Sc selaku Kaprodi Farmasi Universitas Sahid Surakarta dan sekaligus selaku dosen pembimbing satu, terimakasih atas segala dukungan, arahan, motivasi, dan waktu yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang sebaik- baiknya kepada beliau atas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.
3. Ibu apt. Risma Sakti Pambudi, S.Farm., M.Sc selaku dosen pembimbing dua. Ucapan terimakasih turut penulis sampaikan atas dukungan, arahan, motivasi, dan waktu yang telah tercurahkan kepada penulis. Semoga Allah SWT turut memberikan balasan berupa kebaikan yang tak henti-hentinya kepada beliau.
4. Ibu Fadilah Qonitah., S.Pd., M.Sc selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan kritik, saran, serta masukan yang sangat berharga demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Semua dosen Program Studi Farmasi Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan masukan-masukan positif kepada penulis.

6. Suami dan putra tercinta yang telah memberikan segala dukungan baik moral maupun materi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh sahabat dan teman yang telah menemani dan memberikan dukungan, motivasi, dan waktu kepada penulis.
8. Serta semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Maka kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis harapkan guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca dan bagi pihak yang berkepentingan. Aamiin.

Surakarta, Januari 2026



Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

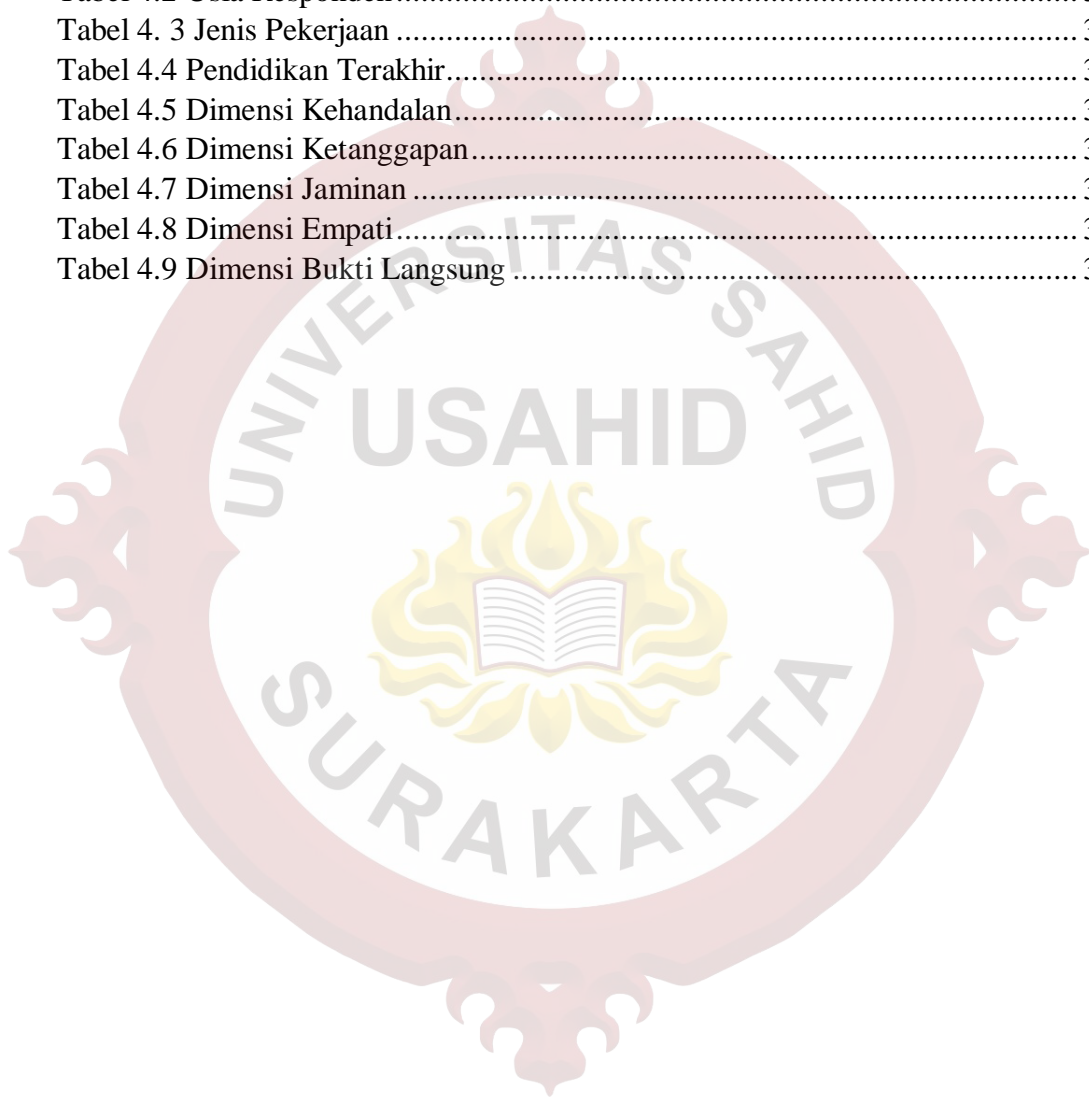
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ORISINILITAS KARYA ILMIAH	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kepuasan Pasien	7
2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien.....	7
2.1.2 Manfaat kepuasan pasien	8
2.1.3 Dimensi kepuasan Pasien.....	8
2.2 Apotek.....	11
2.2.1 Definisi Apotek	11
2.2.2 Tugas dan Fungsi Apotek.....	12
2.2.3 Pelayanan di Apotek.....	13
2.3 Penelitian Yang Relevan	15
2.4 Landasan Teori	17
2.5 Kerangka Konsep.....	18
2.6 Keterangan Empiris.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Rancangan Penelitian	19
3.2 Populasi dan Sampel.....	19
3.2.1 Populasi.....	19
3.2.2 Sampel.....	20
3.3 Instrumen Penelitian.....	21
3.4 Variabel Penelitian	22
3.5 Definisi Operasional.....	22
3.6 Jalannya Penelitian.....	24
3.6.1 Tahap Persiapan.....	24
3.6.2 Tahap Perizinan	25
3.6.3 Tahap Pelaksanaan.....	25

3.6.4 Tahap Penyelesaian.....	26
3.7 Analisis data	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Hasil Penelitian.....	29
4.1.1 Karakteristik Responden.....	29
4.1.2 Dimensi Keandalan.....	32
4.1.3 Dimensi Ketanggapan.....	34
4.1.4 Dimensi Jaminan	35
4.1.5 Dimensi Empati.....	37
4.1.6 Dimensi Bukti Langsung.....	38
4.1.7 Rata-rata Tingkat Kepuasan Responden	39
4.2 Pembahasan	41
4.2.1 Karakteristik Responden.....	41
4.2.2 Dimensi Keandalan.....	42
4.2.3 Dimensi Ketanggapan.....	45
4.2.4 Dimensi Jaminan	49
4.2.5 Dimensi Empati.....	52
4.2.6 Dimensi Bukti Langsung.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	66



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert Kepuasan.....	26
Tabel 3.2 Penilaian Skala Likert Kepuasan.....	27
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	30
Tabel 4.2 Usia Responden	30
Tabel 4. 3 Jenis Pekerjaan	31
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir.....	32
Tabel 4.5 Dimensi Keandalan.....	33
Tabel 4.6 Dimensi Ketanggapan.....	34
Tabel 4.7 Dimensi Jaminan	36
Tabel 4.8 Dimensi Empati.....	37
Tabel 4.9 Dimensi Bukti Langsung	39



DAFTAR GAMBAR

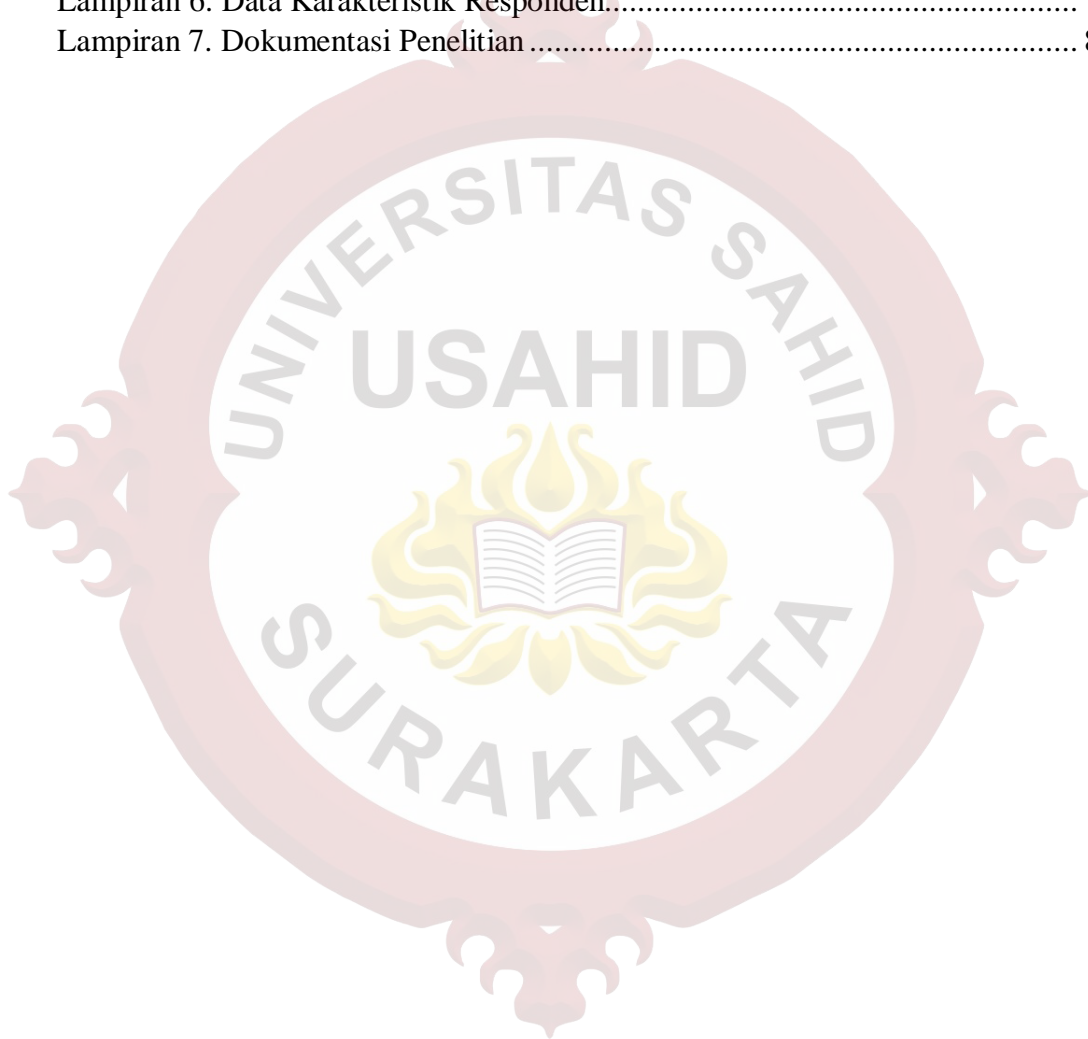
Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Konsep Gambaran Kepuasan Pasien di Apotek..... 18



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	66
Lampiran 2. <i>Ehical Clearence</i>	67
Lampiran 3. Lembar Persetujuan Menjadi Responden	68
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 5. Data Skor Jawaban Kuesioner Responden	73
Lampiran 6. Data Karakteristik Responden.....	76
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian	83



INTISARI

Winanti Puji Utami^{*1}, Risma Sakti Pambudi², Khotimatul Khusna³

¹Program Studi Farmasi, Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan, Universitas Sahid Surakarta

²Program Studi Farmasi, Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan, Universitas Sahid Surakarta

³Program Studi Farmasi, Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan, Universitas Sahid Surakarta
email uut.winanti@gmail.com^{*1}, rismasaktip@gmail.com², khotimatul.usahid@gmail.com³

Pelayanan kefarmasian di apotek berperan penting menjamin ketersediaan obat yang aman, bermutu dan berkhasiat. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden yang ditentukan melalui teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan perhitungan skor persentase kategorik yaitu membandingkan skor aktual dengan skor ideal lalu dikalikan 100 untuk memperoleh persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan masuk kategori sangat puas yaitu dimensi kehandalan (83,47%), dimensi ketanggapan (81,00%), dimensi jaminan (81,70%), dimensi empati (82,70%), dimensi bukti langsung (81,47%). Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian mencapai 82,07% dengan kategori sangat puas. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan telah memenuhi harapan pasien pada semua aspek pelayanan sehingga menjadi dasar bagi peningkatan mutu layanan berkelanjutan.

Kata Kunci: Kepuasan; Pasien; Apotek; Kefarmasian

ABSTRACT

Winanti Puji Utami^{*1}, Risma Sakti Pambudi², Khotimatul Khusna³

¹Pharmacy Departement, Faculty of Science, Technology, and Health, Sahid Surakarta University

²Pharmacy Departement, Faculty of Science, Technology, and Health, Sahid Surakarta University

³Pharmacy Departement, Faculty of Science, Technology, and Health, Sahid Surakarta University

email: uut.winanti@gmail.com^{*1}, rismasaktip@gmail.com²,
khotimatul.usahid@gmail.com³

Pharmaceutical services at pharmacies play a significant role in ensuring the availability of safe, high-quality, and effective drugs. Patient satisfaction is a crucial indicator of healthcare delivery. This study aims to assess patient satisfaction with pharmaceutical services at Rizky Peni Farma Pharmacy in Plesungan. This study employed a quantitative descriptive with a cross-sectional approach. A sample size of 100 respondents was selected through purposive sampling. Data analysis employed a categorical percentage score calculation by comparing the actual score with the ideal score and multiplying by 100 to obtain a percentage. The results show that all service dimensions are categorized as highly satisfied, including reliability (83.47%), responsiveness (81.00%), assurance (81.70%), empathy (82.70%), and direct evidence (81.47%). Overall, patient satisfaction with pharmaceutical services reaches 82.07% and is categorised as highly satisfied. The conclusion indicates that pharmaceutical services at Rizky Peni Farma Pharmacy in Plesungan have met patient expectations in all aspects of service, so it provides a foundation for continuous service quality improvement.

Keywords: Satisfaction; Patients; Pharmacy; Pharmacy

