

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK X DESA MURTIREJO KECAMATAN
KEBUMEN KABUPATEN KEBUMEN**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Derajat Sarjana Farmasi



Diajukan Oleh :

Riwanti

NIM. 202305082

**PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
GOMBONG
2025**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK X DESA MURTIREJO KECAMATAN
KEBUMEN KABUPATEN KEBUMEN**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Derajat Sarjana Farmasi



Diajukan Oleh :

Riwanti

NIM. 202305082

**PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
GOMBONG
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

CIAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK X DESA MURTIREJO KECAMATAN
KEBUMEN KABUPATEN KEBUMEN

Telah disetujui dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat untuk diajukan Pada

Tanggal 03 Februari 2025

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Riwanti

NIM. 202105082

Sesuai Tim Pembimbing :

- 1 apt. Eka Wuri Handayani, MPH
- 2 apt. Wahyu Rahmatulloh, M.Farm

Mengetahui,
Ketua Program Studi Farmasi Program Sarjana

Dr.apt. Nuzul Zakhrun Wahidatul K. M Pharm Sci
NIDN. 06181092017

HALAMAN PENGESAHAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK X DESA MURTIREJO KECAMATAN KEBUMEN KABUPATEN KEBUMEN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

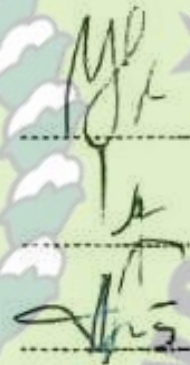
Riwanti

NIM 202305082

telah dipertahankan di hadapan Tim Pengun
pada tanggal 03 Februari 2025

Susunan Tim Penguji

1. Dr apt. Muh. Husnul Khuluq, M.Farm
2. apt. Eka Wuri Handayani, MPH
3. apt. Wahyu Rahmatulloh, M. Farm



Mengetahui.

Ketua Program Studi Farmasi Program Sarjana



(Dr.apt. Naela Zahidatul K. M Pharm.Sci)

NIDN 0618109202

HALAMAN PERNYATAAN MAHASISWA

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang saya ajukan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat kata atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan sudah dinyatakan lolos uji plagiarisme. Apabila kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari skripsi tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa unsur paksaan dari siapapun.

Gombong, 03 Februari 2025



Riwanti

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riwanti
Tempat/ Tanggal Lahir : Kebumen, 25 September 1979
Alamat : Dk. Sumur Lor Rt 4 Rw 2 Desa Ambaikumolo
Kecamatan Buluspesantren, Kabupaten Kebumen
Nomor Telepon/ HP : 087719550679
Alamat Email : riwanniwanti06@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

"Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Desa Murtirejo Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen"

Bebas dari plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari skripsi tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa unsur paksaan dari pihak siapapun.

Gombong, 03 Februari 2025

Yang membuat pernyataan


Riwanti

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Gombong, saya yang
bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riwanti
NIM : 202305082
Program Studi : Farmasi Program Sarjana
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Muhammadiyah Gombong Hak Bebas Royalti non-eksklusif (*non-
exclusive royalty-free right*) atas skripsi saya yang berjudul:

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK X DESA MURTIREJO KECAMATAN
KEBUMEN KABUPATEN KEBUMEN**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-
Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Gombong berhak menyimpan, mengalih
media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat dan
mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai
penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat
dengan sebenarnya.

Dibuat di: Gombong, Kebumen

Pada Tanggal: 03 Februari 2025



Riwanti

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Desa Murtirejo Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen”. Penulis menyadari tersusunnya skripsi ini karena ada bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, perkenankan penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Dr. Herniyatun, M.Kep., Sp.Mat selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gombong.
2. Ibu Eka Riyanti, M.Kep., Sp.Kep.Mat selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gombong.
3. Dr. apt. Naelaz Zukhruf Wakhidatul K, M.Pharm.Sci selaku Ketua Program Study Farmasi Program Sarjana Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gombong yang turut serta memberikan dukungan dan bantuan arahnya kepada penulis.
4. apt. Eka Wuri Handayani, MPH selaku Pembimbing I dalam penyusunan dan pembuatan skripsi ini yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, dukungan dan nasehat.
5. apt. Wahyu Rahmatulloh, M.Farm selaku Pembimbing II dalam memberikan bimbingan untuk penyusunan dan pembuatan , masukan serta motivasi dan nasehat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. apt. Muh. Husnul Khuluq, M.Farm. selaku penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. apt. Titi Puji Rahayu, M.Farm selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan motivasi dan nasehat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Staf dan Karyawan Universitas Muhammadiyah Gombong yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh teman- teman saya di Farmasi Reg B yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih

banyak terdapat kekeliruan dan kesalahan baik dari segi penulisan maupun penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan bimbingan dari berbagai pihak agar penulis dapat berkarya lebih baik dan optimal lagi dimasa yang akan datang.

Gombong, 03 Februari 2025
Penulis



Riwanti



HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan hasil karya ini secara khusus untuk orang yang telah membantuku

“Rekan-rekan seperjuangan dan semua pihak”

yang selalu akan saya sayangi dan cintai.

Terima kasih telah memberikan perhatiannya yang sangat amat banyak untukku dengan segala rintangan yang terjadi selama ini.

Untuk “suamiku”

Terimakasih atas semua dukungan dan motivasinya sehingga bisa mendapat gelar baru di Pendidikan lanjutan ini.

Semoga skripsi ini bisa menjadi salah satu motivasi untuk selalu menuntut ilmu

“Aamiin Aamiin Ya Robbal’alamin”



**PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
Skripsi, Januari 2025
Riwanti¹, Eka Wuri Handayani², Wahyu Rahmatulloh³**

ABSTRAK

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK X DESA MURTIREJO
KECAMATAN KEBUMEN KABUPATEN KEBUMEN**

Latar Belakang : Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Kepuasan pasien menjadi hal yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek memang merupakan faktor kunci dalam menciptakan sistem pelayanan yang responsif dan efisien. Rata-rata pasien yang berkunjung ke Apotek X Desa Murtirejo Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen dalam sehari sekitar 80 pasien. Berdasarkan jumlah kunjungan tersebut maka peneliti perlu melakukan penelitian tingkat kepuasan.

Tujuan Penelitian : untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X Desa Murtirejo Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen.

Metode : Penelitian ini menggunakan Metode lima dimensi kualitas pelayanan yaitu Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*empathy*), dan Bukti Langsung (*tangible*). Peneliti menggunakan analisis data kuantitatif deskriptif untuk menganalisis data, yang didasarkan pada skala *Likert*, melibatkan perhitungan skor perolehan dibagi dengan skor maksimum dari setiap indikator dimensi dan jumlah sampel 100 responden dan dilaksanakan pada bulan November- Desember 2024.

Hasil : Hasil persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X Desa Murtirejo Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen pada dimensi Keandalan (*reliability*) sebesar 92,85% (sangat puas), dimensi ketanggapan (*responsiveness*) 93,45% (sangat puas), dimensi Jaminan (*assurance*) 92,07% (sangat puas), dimensi Empati (*empathy*) 94,60% (sangat puas), dan pada dimensi Bukti Langsung (*tangible*) 94,85% (sangat puas).

Kesimpulan : Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X Desa Murtirejo Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen hasil persentase rata-rata 93,56% diklasifikasikan Sangat Puas.

Kata Kunci: *Tingkat Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Apotek X*

¹Mahasiswa, Universitas Muhammadiyah Gombong

²Dosen, Universitas Muhammadiyah Gombong

³Dosen, Universitas Muhammadiyah Gombong

BACHELOR PHARMACY STUDY PROGRAM
FACULTY OF HEALTH SCIENCES
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
Thesis, January 2025
Riwanti¹, Eka Wuri Handayani², Wahyu Rahmatulloh³

ABSTRACT

**OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION LEVEL TOWARDS
PHARMACY SERVICES AT PHARMACY X, MURTIREJO VILLAGE,
KEBUMEN DISTRICT, KEBUMEN REGENCY**

Background: Service and satisfaction are two things that cannot be separated. Patient satisfaction is very important in improving health services to the community. The level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the pharmacy is indeed a key factor in creating a responsive and efficient service system. The average patient who visits Pharmacy X, Murtirejo Village, Kebumen District, Kebumen Regency in a day is around 80 patients. Based on the number of visits, the researcher needs to conduct research on the level of satisfaction.

Research Objective: to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Pharmacy X, Murtirejo Village, Kebumen District, Kebumen Regency.

Method: This study uses the five dimensions of service quality method, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible evidence. Researchers use descriptive quantitative data analysis to analyse data, which is based on a *Likert scale*, involving the calculation of the earning score divided by the maximum score of each dimensional indicator and a sample size of 100 respondents and carried out in November-December 2024.

Results: The results of the percentage level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Pharmacy X, Murtirejo Village, Kebumen District, Kebumen Regency in the Reliability dimension of 92.85% (delighted), the responsiveness dimension 93.45% (delighted), the Confidence dimension 92.07% (delighted), the Empathy dimension 94.60% (very satisfied), and in the Tangible dimension 94.85% (delighted).

Conclusion: The level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Pharmacy X, Murtirejo Village, Kebumen District, Kebumen Regency, the results of the average percentage of 93.56% are classified as delighted.

Keywords: *Patient Satisfaction Level, Pharmaceutical Services, Pharmacy X*

¹Student of Universitas Muhammadiyah Gombong

²Lecturer of Universitas Muhammadiyah Gombong

³Lecturer of Universitas Muhammadiyah Gombong

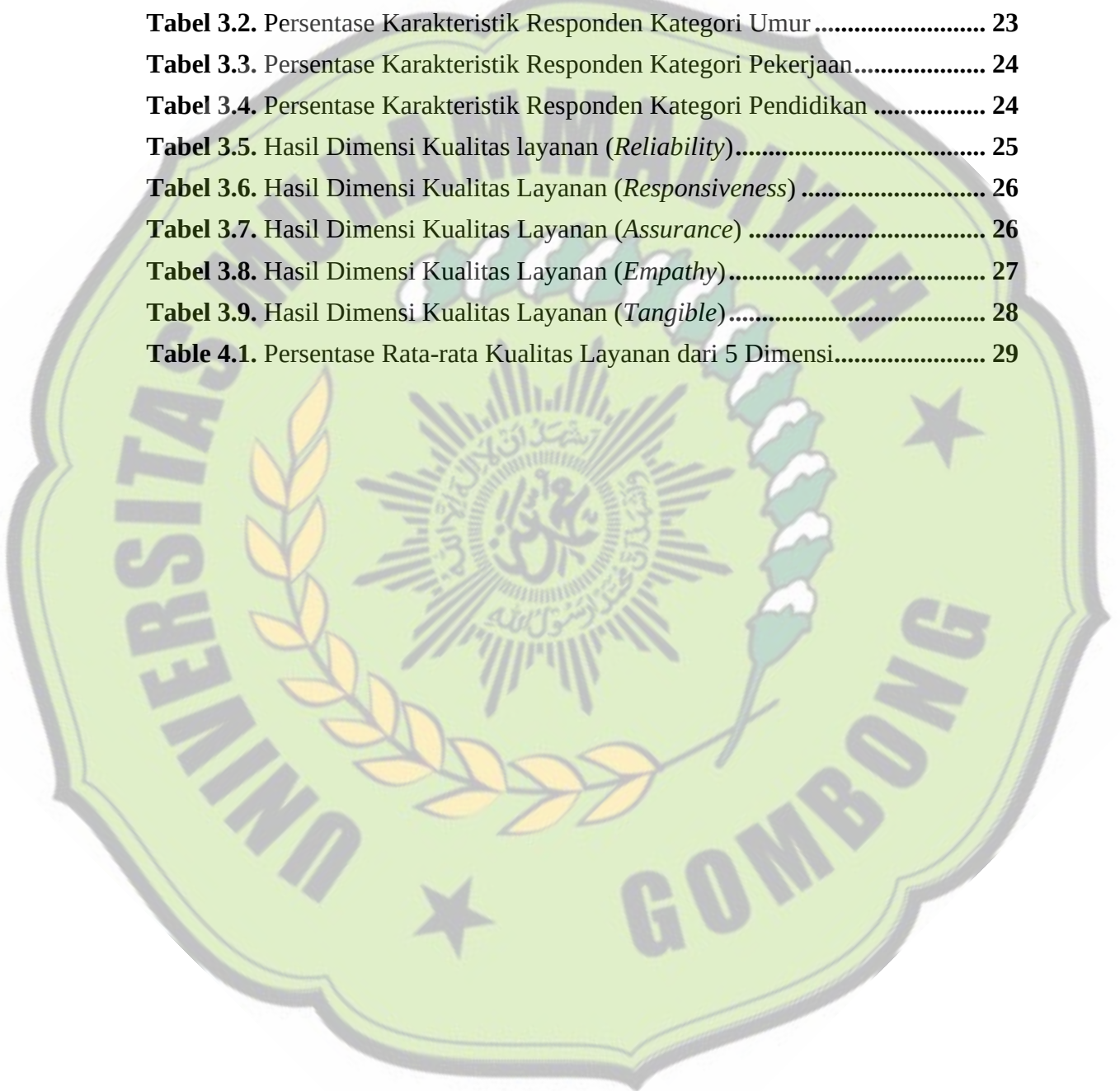
DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN MAHASISWA	v
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Peneitian.....	4
1.4.1. Bagi Akademik	4
1.4.2. Bagi Peneliti Lanjutan	4
1.4.3. Bagi Instansi atau Masyarakat	4
1.5 Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Teori	7
2.1.1. Apotek.....	7
2.1.2. Pelayanan Kefarmasian.....	7
2.2.3. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek	9
2.1.4. Kepuasan Pasien	11
1. Definisi Kepuasan Pasien	11
2. Manfaat Kepuasan Pasien.....	12
2.2 Kerangka Teori.....	15
2.3 Kerangka Konsep	16
2.4 Keterangan Empiris	16
BAB III METODE PENELITIAN	17

3.1 Desain dan Rancangan Penelitian	17
3.2 Populasi dan Sampel	17
1. Populasi	17
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	18
3.4 Variabel Penelitian	18
3.5 Definisi Operasional	18
3.6 Instrumen Penelitian	21
3.7 Etika Penelitian	21
3.8 Teknik Pengumpulan Data	21
3.9 Teknik Analisis Data	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 HASIL	23
4.1.1 Karakteristik Responden	23
4.1.2 Tingkat Kepuasan	25
4.1.3 Persentase Rata-rata	29
4.2 PEMBAHASAN	29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	35
5.1 KESIMPULAN	35
5.2 SARAN	35
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Keaslian Penelitian	5
Tabel 2.1. Definisi Operasional.....	18
Tabel 3.1. Persentase Karakteristik Responden Kategori Jenis Kelamin.....	23
Tabel 3.2. Persentase Karakteristik Responden Kategori Umur	23
Tabel 3.3. Persentase Karakteristik Responden Kategori Pekerjaan.....	24
Tabel 3.4. Persentase Karakteristik Responden Kategori Pendidikan	24
Tabel 3.5. Hasil Dimensi Kualitas layanan (<i>Reliability</i>).....	25
Tabel 3.6. Hasil Dimensi Kualitas Layanan (<i>Responsiveness</i>)	26
Tabel 3.7. Hasil Dimensi Kualitas Layanan (<i>Assurance</i>)	26
Tabel 3.8. Hasil Dimensi Kualitas Layanan (<i>Empathy</i>).....	27
Tabel 3.9. Hasil Dimensi Kualitas Layanan (<i>Tangible</i>).....	28
Table 4.1. Persentase Rata-rata Kualitas Layanan dari 5 Dimensi.....	29



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori	15
Gambar 2. Kerangka Konsep.....	16



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Orientasi pelayanan kefarmasian saat ini telah mengalami pergeseran dari sebelumnya berfokus pada obat ke fokus pada pasien, sesuai dengan pendekatan *Pharmaceutical Care* (Flismina, 2021). Pendekatan pelayanan kefarmasian yang berkembang ini dikenal dengan istilah pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien. Sebelumnya, apoteker lebih fokus pada pengelolaan obat sebagai komoditas, seperti pengadaan, distribusi, dan pemberian informasi terkait obat. Namun, seiring dengan perubahan orientasi, apoteker kini berperan lebih aktif dalam meningkatkan kualitas hidup pasien melalui pendekatan yang lebih holistik dan berfokus pada hasil terapi yang optimal (Flismina, 2021).

Kepuasan pasien memang merupakan hal yang sangat subjektif dan dinamis, tergantung pada banyak faktor, termasuk harapan, pengalaman sebelumnya, serta interaksi dengan tenaga kesehatan. Mengukur kepuasan pasien sangat penting untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas layanan, baik di rumah sakit, apotek, klinik, maupun fasilitas kesehatan lainnya. (Karunia, 2022). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek memang merupakan faktor kunci dalam menciptakan sistem pelayanan yang responsif dan efisien. Kepuasan pasien yang tinggi tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan, tetapi juga dapat mengoptimalkan dampak pelayanan terhadap sasaran populasi yang lebih luas, serta mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan (Karunia et al., 2022). Oleh karena itu, untuk berkembang secara efektif, apotek perlu fokus pada kepuasan pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan, baik kebutuhan maupun keinginan pasien sangat dipengaruhi oleh seberapa penting dan memuaskan layanan yang diterima.

Kepuasan pasien adalah faktor kunci yang dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk tetap menggunakan layanan tersebut atau beralih ke tempat lain. Jika pelayanan yang diberikan tidak memadai atau tidak memuaskan, ini dapat mengarah pada berkurangnya jumlah pasien yang datang, bahkan dapat

mengakibatkan pasien beralih ke penyedia layanan kesehatan lainnya, baik dalam hal pembelian obat maupun layanan lainnya. Faktor - faktor yang dapat mempengaruhi pengalaman pasien secara negatif, seperti waktu tunggu yang lama, komunikasi yang buruk, atau ketidakmampuan dalam memberikan solusi yang tepat, memang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan dapat mendorong mereka untuk mencari alternatif lain. Tantangan bagi apotek tidak hanya terbatas pada menciptakan dan mengembangkan citra yang baik, tetapi juga pada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan memuaskan bagi pasien atau pelanggan (Karunia et al., 2022).

Peran apoteker dalam pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien sangat penting, terutama dalam upaya untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pendekatan ini memerlukan apoteker untuk tidak hanya fokus pada pengelolaan obat, tetapi juga untuk mengembangkan kemampuan dalam berinteraksi langsung dengan pasien dan memahami kebutuhan mereka. Sehingga apoteker perlu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku mereka agar dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan berbasis pasien (Nisa' et al., 2020). Kepuasan pasien adalah perasaan puas atau tidak puas yang muncul setelah pasien menerima atau mengalami pelayanan secara langsung. Mengukur kepuasan pasien sangat penting untuk menilai kualitas pelayanan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Salah satu model yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah model *Servqual (Service Quality)*, yang membantu untuk menilai sejauh mana harapan pasien terpenuhi dalam pelayanan yang diberikan (Nisa' et al., 2020). Penelitian sebelumnya menunjukkan pengukuran tingkat kepuasan pasien dengan hasil penelitian antara 81%-100% (Pasien Sangat Puas). Penelitian Zahrotun Nisa' (2020) menunjukkan hasil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan sebesar 69,56 % (puas). Penelitian Flismina Moniz (2021) menunjukkan hasil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Talitha dengan hasil 95,49% Sangat Puas. Penelitian Lala Mustika (2021) menunjukan hasil gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Apotek di Kecamatan Kampung Melayu Kota Bengkulu sebesar 89 % (Sangat Baik /

Sangat Puas).

Penelitian oleh Lailatul Badriya (2021) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Bareng, Kota Malang, menunjukkan hasil 82,4% bahwa pasien sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Mita Meriyanti (2021) dalam penelitiannya menunjukkan hasil gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Apotek Sentosa Bengkulu dengan hasil Sangat Puas 86,59 %. Banyak pengamat menilai bahwa pelayanan kefarmasian yang masih belum sepenuhnya memenuhi standar yang diharapkan. Dalam praktik kefarmasian, di mana apotek seringkali berfungsi lebih sebagai tempat penjualan obat daripada sebagai pusat pelayanan kesehatan yang melibatkan apoteker dalam memberikan informasi dan bimbingan yang benar terkait obat-obatan. Memang benar bahwa apoteker memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan informasi yang tepat dan jelas mengenai obat kepada masyarakat. Selain sebagai penyedia obat, apoteker juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pasien mengerti dengan baik bagaimana cara menggunakan obat secara benar dan aman. Namun, tantangan yang dihadapi adalah kenyataan bahwa di beberapa apotek, pelayanan ini belum dilakukan dengan optimal, dan seringkali tidak melibatkan apoteker secara langsung dalam proses konsultasi, meskipun mereka adalah pihak yang paling kompeten untuk memberikan informasi yang akurat tentang obat (Feneranda et al., 2021).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan judul "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Desa Murtirejo Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen Periode November - Desember 2024". Penelitian ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X Desa Murtirejo Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X Desa Murtirejo Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian yang diberikan di Apotek X, Desa Murtirejo, Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen.

1.3.2. Tujuan Khusus

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persentase kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*)
- b. Kecepatan tanggapan (*responsiveness*)
- c. Empati (*empathy*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Bukti nyata (*tangible*).

1.4 Manfaat Peneitian

1.4.1. Bagi Akademik

Dapat memberikan kontribusi penting dalam pengembangan pengetahuan dan praktik di bidang apotek, khususnya terkait dengan pelayanan kefarmasian, dapat memberikan informasi berharga yang sangat berguna sebagai referensi tambahan di perpustakaan, khususnya dalam bidang apotek dan pelayanan kefarmasian.

1.4.2. Bagi Peneliti Lanjutan

Untuk menyediakan sumber literatur atau referensi yang dapat bermanfaat bagi peneliti lain yang tertarik dalam bidang studi terkait. mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X, Desa Murtirejo, Kabupaten Kebumen.

1.4.3. Bagi Instansi atau Masyarakat

Sebagai alat untuk mengevaluasi sejauh mana pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh apotek atau tenaga kefarmasian di Apotek X Desa Murtirejo, Kabupaten Kebumen, penelitian tingkat kepuasan pasien dapat digunakan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1.1.Keaslian Penelitian

No	Nama peneliti /Tahun	Judul	Variabel yang Diteliti	Hasil
1	Flismina Moniz 2021	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Talitha	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Talitha dengan hasil 95,49 % Sangat Puas
2	Lala Mustika 2021	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kecamatan	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kecamatan Sebesar 89% Sangat Baik
3	Lailatul Badriya 2021	Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Bareng Kota Malang	Kepuasan Pasien Kefarmasian Di Apotek Bareng Kota Malang	Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Bareng Kota Malang 82,4 %. Tergolong Sangat Puas
4	Mita Meriyanti 2021	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keefarmasian	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek

No	Nama peneliti /Tahun	Judul	Variabel yang Diteliti	Hasil
		Sentosa Bengkulu		Sentosa Bengkulu 86,59% Tergolong Sangat Puas
5	Zahrotun Nisa 2020	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan Sebesar 69,56% (puas)

Berdasarkan data keaslian di atas, penelitian gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X Desa Murtirejo Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen, belum pernah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alrosyidi Achmad Faruk, Fauzan Humaidi¹, I. W. A. (2020). Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Sistem Pelayanan Farmasi Di Apotek Kimia Farma 274 Pamekasan. *Farmagazine*, VII(1), 66–71.
- Aditya Nugraha, M., Syafa Mazida, H., Hernowo, B., & Marwati Santoso Putri, F. (2022). Analisis Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wonokromo Yogyakarta. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(8), 943–948. <https://doi.org/10.56338/mppki.v5i8.2449>
- Anisah, I., Nasution, Z., & Yuniati. (2022). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 8(2), 1252–1262.
- Destiyani, Nisa, N. A., Zaila M.A, T., & Agus Santoso, A. P. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Kinan Farma Mojosoongo Periode November-Desember Tahun 2021. *Media Farmasi Indonesia*, 17(1). <https://doi.org/10.53359/mfi.v17i1.189>
- Dysyandi, W., Sumaryono, W., Widyastuti, S., & Lesmana, H. (2019). Bauran Pemasaran Tentang Konsep Apotek Modern Serta Strategi Pemasarannya. *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.35592/jrb.v3i1.975>
- Fadholah, A., Baharriski¹, Z. H., & Artanti, L. O. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Wilayah Kecamatan Colomadu Kota Karangayar. 5(2), 72–83.
- Feneranda, E., Pambudi, R. S., & Septiana, R. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. *Seminar Nasional Hasil Riset Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Sahid Surakarta*, 1(1), 789–797. <https://jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/senriabd>.
- Flismina, M. 2021. (2021). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek talitha*.
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Kurniawan, A., Sibuea, H. P., & Atmoko, D. (2019). Praktek Profesi Apoteker

- dalam Perspektif Asas Negara Hukum. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 4(3), 1363–1375.
- Lestari, N. I., Jaluari, oppy D. C., & Makani, M. (2021). Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek NH Farma Kecamatan Arut Selatan. *Jurnal Borneo Cendekia*, 6(2), 80–89.
- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 86–93. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>
- Meriyanti, M. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sentosa Bengkulu. *Journal Pharmacopoeia*, 2(1), 01–71. <https://doi.org/10.33088/jp.v2i1.355>
- Mulyani, Fudholi, A., & Satibi. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut. *Farmaseutik*, 17(3), 284–295. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v1i1.54017>
- Musyarofah, M., Fajarini, H., Balfas, R. F., & Dence, E. (2021). Pengaruh Implementasi Pelayanan Informasi Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek. *Jurnal Ilmiah JOPHUS : Journal Of Pharmacy UMUS*, 2(02), 1–9. <https://doi.org/10.46772/jophus.v2i02.422>
- Nisa', Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. (2020). Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 6(1), 52–65. <https://doi.org/10.18860/jip.v6i1.11273>
- Nur'aini. (2019). *Pengaruh Daya Tangkap Dan Empati Para Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah*. 2(April), 5–10.
- Rambe, N. M., Devi Fitriani, A., & Suroyo, R. B. (2021). Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia. *Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 1, 107–122. <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/sikontan>.
- Ranti, Y. P., Mongi, J., Sambou, C., & Karauwan, F. (2021). Evaluasi Sistem

Penyimpanan Obat Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek M Manado. *Biofarmasetikal Tropis*, 4(1), 80–87.

<https://doi.org/10.55724/j.biofar.trop.v4i1.312>

Rikomah, S. E., Yanti, S., & Siregar, M. F. A. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Kota Bengkulu. *Journal Pharmacopoeia*, 2(1), 77–88. <https://doi.org/10.33088/jp.v2i1.355>

Sari, A., Aroni, D., & Hasanah, I. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat jalan Terhadap pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon*. 4(1), 45–52.

Sujono, R., & Sabiti, F. B. (2020). Pandangan Konsumen Ibu PKK di Semarang terhadap Kehadiran Apoteker dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Pharmacon: Jurnal Farmasi Indonesia*, 43–50. <https://doi.org/10.23917/pharmacon.v0i0.10109>

Umar, A., & Jklr, /. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan Luwu Raya*, 7(1), 22–27. <http://jurnalstikesluwuraya.ac.id/index.php/eq/article/view/24>

LAMPIRAN



Lampiran 1. Kuisiomer

Kuisiomer Penilaian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek AS YN Farma Kebumen

Data Pasien/Keluarga Pasien

**ceklis yang dianggap perlu*

Jenis Kelamin :	Pekerjaan anda saat ini :	Pendidikan akhir yang anda miliki :
() Laki-laki	() Plajar/Mhsswa	() SD
() Perempuan	() Peg Negeri	() SLTP/Sdrajat
	() Peg sawasta	() SLTA/Sdrajat
Umur Anda Saat ini :	() Buruh	() DIPLOMA
() 17 – 30 tahun	() Pedagang	() S-1
() 31 – 44 tahun	() Tidak berkerja	() S-2
() 45 – 58 tahun	() Lain-lain sebutkan	() S-3

(Meriyanti, 2021)

No.	Pernyataan					
		Sang at Puas	Puas	Cuku p Puas	Kura ng Puas	Tida k Pua s

Dimensi Kehandalan (*reliability*)

1	Kecepatan pelayanan obat					
2	Obat tersedia dengan lengkap					
3	Petugas Apotek melayani dengan ramah dan tersenyum					
4	Petugas Apotek selalu siap Membantu					

Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

1	Petugas Apotek cepat tanggap terhadap keluhan pasien					
2	Petugas apotek mampu memberikan Penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien					

3	Terjadi Komunikasi yang baik Antara petugas apotek dengan Pasien					
4	Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya					

Jaminan (*Assurance*)

1	Petugas Apotek mempunyai pengetahuan dan Keterampilan yang baik dalam bekerja					
2	Obat yang di peroleh terjamin kualitasnya					
3	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta					

Dimensi Empati (*empathy*)

1	Petugas Apotek memberikan perhatian terhadap keluhan pasien					
2	Petugas Apotek memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial					
3	Pasien Merasa nyaman selama menunggu obat					

Dimensi Bukti Langsung (*tangible*)

1	Apotek terlihat bersih dan rapi					
2	Kenyamanan ruang tunggu					
3	Penataan eksterior dan interiorruangan					
4	Petugas Apotek berpakaian bersih dan rapi					

Lampiran 2. Informed Consent

INFORMED CONSENT

Bapak/Ibu Yang Terhormat,

Saya adalah mahasiswa Program Studi Sarjana Farmasi Universitas Muhammadiyah Gombong, yang sedang menyelesaikan tugas akhir Skripsi.

Dalam rangka mengumpulkan data, saya mohon kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi Kuesioner ini. Hasil dari kuesioner ini sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Desa Murtirejo Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen. Mengingat keberhasilan penelitian ini akan sangat tergantung pada kelengkapan jawaban. Dimohon dengan sangat agar kiranya jawaban dapat diberikan selengkap mungkin. Kejujuran serta kesungguhan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini akan sangat berarti dan sangat saya hargai.

Atas kesediaan Bapak/Ibu, saya ucapkan banyak terimakasih.

Bila Bapak/ibu menyetujui untuk mengisi kuesioner ini, mohon kesediaannya untuk menandatangani form ini.

Responden

(.....)

Lampiran 3. Kuisisioner yang sudah diisi

INFORMED CONSENT

Bapak/Ibu Yang Terhormat,

Saya adalah mahasiswa Program Studi Sarjana Farmasi Universitas Muhammadiyah Gombong, yang sedang menyelesaikan tugas akhir Skripsi.

Dalam rangka mengumpulkan data, saya mohon kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi Kuesioner ini. Hasil dari kuesioner ini sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Desa Murtirejo Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen. Mengingat keberhasilan penelitian ini akan sangat tergantung pada kelengkapan jawaban. Dimohon dengan sangat agar kiranya jawaban dapat diberikan selengkap mungkin. Kejujuran serta kesungguhan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini akan sangat berarti dan sangat saya hargai.

Atas kesediaan Bapak/Ibu, saya ucapkan banyak terimakasih.

Bila Bapak/Ibu menyetujui untuk mengisi kuesioner ini, mohon kesediaannya untuk menandatangani form ini.

Responden


Mb. Tri Ajar Usman
(.....)

**Kuisioner Penilaian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di
Apotek AS YN Farma Kebumen**

Data Pasien/Keluarga Pasien

**ceklis yang dianggap perlu*

Jenis Kelamin :	Pekerjaan anda saat ini :	Pendidikan akhir yang anda miliki :
() Laki-laki	() Plajar/Mhsswa	() SD
(✓) Perempuan	() Peg Negeri	() SLTP/Sdrajat
Umur Anda Saat ini :	(✓) Peg swasta	(✓) SLTA/Sdrajat
() 17 – 30 tahun	() Buruh	() DIPLOMA
(✓) 31 – 44 tahun	() Pedagang	() S-1
() 45 – 58 tahun	() Tidak bekerja	() S-2
	() Lain-lain sebutkan	() S-3

(Meriyanti, 2021)

No.	Pernyataan					
		Sang at Puas	Puas	Cuku p Puas	Kura ng Puas	Tida k Pua s

Dimensi Kehandalan (reliability)

1	Kecepatan pelayanan obat	✓				
2	Obat tersedia dengan lengkap	✓				
3	Petugas Apotek melayani dengan ramah dan tersenyum	✓				
4	Petugas Apotek selalu siap Membantu	✓				

Dimensi Ketanggapan (responsiveness)

1	Petugas Apotek cepat tanggap terhadap keluhan pasien	✓				
2	Petugas apotek mampu memberikan Penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien		✓			

3	Terjadi Komunikasi yang baik Antara petugas apotek dengan Pasien		✓			
4	Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya	✓				

Jaminan (Assurance)

1	Petugas Apotek mempunyai pengetahuan dan Keterampilan yang baik dalam bekerja	✓				
2	Obat yang di peroleh terjamin kualitasnya		✓			
3	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta		✓			

Dimensi Empati (empathy)

1	Petugas Apotek memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	✓				
2	Petugas Apotek memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	✓				
3	Pasien Merasa nyaman selama menunggu obat	✓				

Dimensi Bukti Langsung (tangible)

1	Apotek terlihat bersih dan rapi	✓				
2	Kenyamanan ruang tunggu	✓				
3	Penataan eksterior dan interiorruangan	✓				
4	Petugas Apotek berpakaian bersih dan rapi	✓				

Lampiran 4. Surat Ijin Study Pendahuluan



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
Sekretariat : Jl. Yos Sudarso no. 461 Gombong, Kebumen Telp. (0287)472433
Email: lppm@unimugo.ac.id Web: <http://unimugo.ac.id/>

No : 714.5/II.3.AU/PN/VIII/2024
Hal : Permohonan Ijin
Lampiran : -

Gombong, 07 Agustus 2024

Kepada :
Yth. Kepala Apotek AS YN Farma Kebumen

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring do'a semoga kita dalam melaksanakan tugas sehari-hari senantiasa mendapat lindungan dari Allah SWT. Aamiin

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Farmasi Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong, dengan ini kami mohon kesediaannya untuk memberikan ijin kepada mahasiswa kami:

Nama : Riwanti
NIM : 202305082
Judul Penelitian : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Desa Murtirejo Kabupaten Kebumen
Keperluan : Ijin Studi Pendahuluan

Demikian atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kepala LPPM
Universitas Muhammadiyah Gombong



Amika Dwi Asti, M.Kep

Lampiran 5. Balasan Surat Study Pendahuluan

APOTEK AS YN FARMA DESA MURTIREJO KABUPATEN KEBUMEN

Jl. Kejayan, Karangmalang rt 01 rw 04, murtirejo, Kebumen

Kebumen, 08 Agustus 2024

No : 001/2024
Sifat : Biasa
Lampiran :
Hal : Izin Study Pendahuluan
Yth. Sdr. Riwanti
Mahasiswa Universitas Muhammadiyah
Gombong

Menindaklanjuti surat dari Kepala LPPM Universitas Muhammadiyah Gombong nomor 714.5/II.3.AU/PN/VIII/2024 tanggal 07 Agustus 2024 tentang permohonan izin study pendahuluan. Bersama ini disampaikan bahwa Apotek AS YN Farma pada dasarnya tidak keberatan dan memberikan izin study pendahuluan kepada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gombong a.n Riwanti dengan judul penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Desa Murtirejo Kabupaten Kebumen.

Demikian untuk menjadikan perhatian dan atas kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Kepala Apotek AS YN Farma



(apt. Hifni Izza Ulfa, S.Farm)

SIPA.503/0013/SIPA.01/VII/2022

Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
Sekretariat : Jl. Yos Sudarso no. 461 Gombong, Kebumen Telp. (0287)472433
Email: lppm@unimugo.ac.id Web: <http://unimugo.ac.id/>

No : 1028.5/IL3.AU/PN/XII/2024
Hal : Permohonan Ijin
Lampiran : -

Gombong, 20 Desember 2024

Kepada :
Yth. Kepala Apotek AS YN Farma Kebumen

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring do'a semoga kita dalam melaksanakan tugas sehari-hari senantiasa mendapat lindungan dari Allah SWT. Aamin

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Farmasi Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong, dengan ini kami mohon kesediaannya untuk memberikan ijin kepada mahasiswa kami:

Nama : Riwanti
NIM : 202305082
Judul Penelitian : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Desa Murtirejo Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen
Keperluan : Ijin Penelitian

Demikian atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kepala LPPM
Universitas Muhammadiyah Gombong



Amika Dwi Asti, M.Kep

Lampiran 7. Surat Balasan Penelitian

APOTEK AS YN FARMA DESA MURTIREJO KABUPATEN KEBUMEN

Jl. Kejayan, Karangmalang rt 01 rw 04, murtirejo, Kebumen

Kebumen, 25 Desember 2024

No : 005/2024

Sifat : Biasa

Lampiran :

Hal : Penelitian

Yth. Sdr. Riwanti

Mahasiswa Universitas Muhammadiyah

Gombong

Menindaklanjuti surat dari Kepala LPPM Universitas Muhammadiyah Gombong nomor 1028.5/II.3.AU/PN/XII/2024 tanggal 20 Desember 2024 tentang permohonan izin penelitian. Bersama ini disampaikan bahwa Apotek AS YN Farma pada dasarnya tidak keberatan dan memberi izin penelitian kepada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gombong a.n Riwanti dengan judul penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Desa Murtirejo Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen.

Demikian untuk menjadikan perhatian dan atas kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Kepala Apotek AS YN Farma

 AS YN FARMA

(apt. Hifni Izza Ulfa, S.Farm)

SIPA.503/0013/SIPA.01/VII/2022

Lampiran 8. Surat Kode Etik



KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG

aCertificate

KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL
EXEMPTION
"ETHICAL EXEMPTION"

No. Protokol : 11113001263

Nomor : 383.6/II.3.AU/F/KEPK/03/2024



Peneliti
Researcher

Riswanti
apt. Eka Wuri Handayani, MPH

Nama Institusi
Name of The Institution

KEPK Universitas Muhammadiyah Gombong

"GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK X DESA
MURTIREJO KECAMATAN KEBUMEN KABUPATEN
KEBUMEN"

"OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION LEVELS WITH
PHARMACEUTICAL SERVICES AT PHARMACY X,
MURTIREJO VILLAGE, KEBUMEN DISTRICT, KEBUMEN
REGENCY"

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 17 Desember 2024 sampai dengan tanggal 17 Desember 2025

This declaration of ethics applies during the period December 17, 2024 until December 17, 2025

December 17, 2024
Professor and Chairperson,



Ning Iswadi, M.Kep

Lampiran 9. Data Karakteristik Responden

Responden	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan
1	Perempuan	45 - 58 th	IRT	S1 Managemen
2	Laki -laki	45 - 58 th	Pegawai swasta	SD
3	Laki-laki	31 - 44 th	Pegawai swasta	Diploma
4	Prempuan	31 - 44 th	IRT	SD
5	Laki-laki	45 - 58 th	Pegawai swasta	SLTA/Sdrajat
6	Laki-laki	45 - 58 th	Pedagang	SLTA/Sdrajat
7	Laki-laki	45 - 58 th	Buruh	SD
8	Perempuan	45 - 58 th	IRT	SD
9	Perempuan	45 - 58 th	Buruh	SD
10	Perempuan	17 - 30 th	Pegawai swasta	SLTA/Sdrajat
11	Perempuan	45 - 58 th	IRT	SLTA/Sdrajat
12	Perempuan	31 - 44 th	IRT	S1 PAI
13	Perempuan	45 - 58 th	Buruh	SD
14	Perempuan	45 - 58 th	IRT	SD
15	Laki-laki	45 - 58 th	Pegawai swasta	SLTA/Sdrajat
16	Perempuan	17 - 30 th	Tidak Bekerja	SLTA/Sdrajat
17	Laki-laki	31 - 44 th	Pedagang	Diploma
18	Perempuan	45 - 58 th	IRT	SLTA/Sdrajat
19	Perempuan	45 - 58 th	IRT	SD
20	Perempuan	45 - 58 th	IRT	SLTP/Sdrajat
21	Perempuan	31 - 44 th	IRT	SLTA/Sdrajat
22	Laki-laki	45 - 58 th	Pegawai swasta	SD
23	Perempuan	17 - 30 th	IRT	SLTP/Sdrajat
24	Laki-laki	31 - 44 th	Pegawai swasta	SLTA/Sdrajat
25	Laki-laki	45- 58 th	Pegawai swasta	SD
26	Perempuan	45 - 58 th	IRT	SLTA/Sdrajat
27	Laki-laki	45 - 58 th	Buruh	SD
28	Perempuan	45 - 58 th	IRT	SLTA/Sdrajat
29	Laki-laki	17 -30 th	Pegawai swasta	SLTA/Sdrajat
30	Perempuan	17 - 30 th	Pelajar/Mhsiswa	Profesi Guru
31	Laki-laki	45 - 58 th	Pegawai swasta	Diploma
32	Perempuan	31 - 44 th	IRT	SLTA/Sdrajat
33	Laki-laki	45 - 58 th	Buruh	SD
34	Laki-laki	31 - 44 th	Buruh	SLTA/Sdrajat
35	Perempuan	45 - 58 th	Pegawai swasta	S1 Hukum
36	Perempuan	45 - 58 th	IRT	SD
37	Laki-laki	45 - 58 th	Buruh	SLTP/Sdrajat
38	Laki-laki	31 - 44 th	Pegawai swasta	SLTA/Sdrajat
39	Perempuan	45 - 58 th	IRT	SLTA/Sdrajat
40	Perempuan	31 - 44 th	IRT	SLTA/Sdrajat

41	Perempuan	31 - 44 th	IRT	SLTA/Sdrajat
42	Perempuan	45 - 58 th	IRT	SD
43	Laki-laki	45 - 58 th	Buruh	SLTA/Sdrajat
44	Perempuan	45 - 58 th	Pegawai negeri	S1
45	Perempuan	45 - 58 th	IRT	SLTP/Sdrajat
46	Laki-laki	17 - 30 th	Pegawai swasta	SLTA/Sdrajat
47	Perempuan	17 - 30 th	IRT	SLTA/Sdrajat
48	Perempuan	31 - 44 th	IRT	SLTP/Sdrajat
49	Laki-laki	45 - 58 th	Buruh	SD
50	Perempuan	31 - 44 th	Pegawai negeri	S1
51	Laki-laki	31 - 44 th	Buruh	SLTP/Sdrajat
52	Perempuan	17 - 30 th	IRT	SLTA/Sdrajat
53	Perempuan	31 - 44 th	IRT	SLTP/Sdrajat
54	Perempuan	31 - 44 th	Pegawai swasta	SLTA/Sdrajat
55	Perempuan	45 - 58 th	IRT	SD
56	Laki-laki	17 - 30 th	Pegawai swasta	SLTA/Sdrajat
57	Laki-laki	45 - 58 th	Buruh	SD
58	Perempuan	45 - 58 th	IRT	SLTA/Sdrajat
59	Perempuan	17 - 30 th	Pegawai swasta	SLTA/Sdrajat
60	Perempuan	45 - 58 th	IRT	SLTA/Sdrajat
61	Perempuan	31 - 44 th	Buruh	SLTA/Sdrajat
62	Perempuan	45 - 58 th	IRT	SLTA/Sdrajat
63	Laki-laki	31 - 44 th	Buruh	SLTA/Sdrajat
64	Laki-laki	45 - 58 th	Buruh	SD
65	Laki-laki	17 - 30 th	Pelajar/Mhsiswa	SLTA/Sdrajat
66	Perempuan	31 - 44 th	Pedagang	SLTA/Sdrajat
67	Perempuan	45 - 58 th	Pegawai swasta	SD
68	Laki-laki	45 - 58 th	Pedagang	SLTA/Sdrajat
69	Perempuan	17 - 30 th	Pelajar/Mhsiswa	SLTP/Sdrajat
70	Perempuan	17 - 30 th	Pelajar/Mhsiswa	SLTP/Sdrajat
71	Perempuan	31 - 44 th	Pedagang	SLTA/Sdrajat
72	Perempuan	31 - 44 th	Pegawai swasta	SLTA/Sdrajat
73	Laki-laki	31 - 44 th	Pegawai swasta	SLTA/Sdrajat
74	Perempuan	45 - 58 th	IRT	SD
75	Laki-laki	45 - 58 th	Pegawai swasta	SLTA/Sdrajat
76	Perempuan	45 - 58 th	Pedagang	SLTA/Sdrajat
77	Laki-laki	45 - 58 th	Pegawai swasta	SLTA/Sdrajat
78	Perempuan	31 - 44 th	Pegawai swasta	SLTA/Sdrajat
79	Perempuan	31 - 44 th	Buruh	SD
80	Laki-laki	45 - 58 th	Pegawai swasta	SLTA/Sdrajat
81	Perempuan	31 - 44 th	Pegawai swasta	SLTA/Sdrajat
82	Perempuan	31 - 44 th	Pedagang	SLTA/Sdrajat
83	Perempuan	17 - 30 th	Pegawai swasta	SLTA/Sdrajat

84	Perempuan	31 - 44 th	Buruh	SD
85	Perempuan	31 - 44 th	Pegawai swasta	SLTP/Sdrajat
86	Perempuan	17 - 30 th	Pegawai swasta	SLTA/Sdrajat
87	Perempuan	31 - 44 th	Pedagang	SLTA/Sdrajat
88	Perempuan	31 - 44 th	Pegawai swasta	SLTA/Sdrajat
89	Perempuan	31 - 44 th	Pegawai swasta	S1
90	Perempuan	45 - 58 th	Pedagang	SLTA/Sdrajat
91	Perempuan	45 - 58 th	Pedagang	SLTA/Sdrajat
92	Perempuan	45 - 58 th	Tidak Bekerja	SLTA/Sdrajat
93	Perempuan	31 - 44 th	Buruh	SLTA/Sdrajat
94	Perempuan	17 - 30 th	Pedagang	SLTP/Sdrajat
95	Perempuan	31 - 44 th	Pegawai swasta	Diploma
96	Laki-laki	45 - 58 th	Buruh	SD
97	Perempuan	31 - 44 th	IRT	SLTP/Sdrajat
98	Laki-laki	31 - 44 th	Pegawai swasta	SLTP/Sdrajat
99	Perempuan	17 - 30 th	Pelajar/Mhsiswa	SLTP/Sdrajat
100	Perempuan	31 - 44 th	Pegawai swasta	SLTA/Sdrajat

Lampiran 10. Data Kuisi

1	Res	Rb					Rp					As					Em					Tg				
2		Q1	Q2	Q3	Q4	Rb total	Q1	Q2	Q3	Q4	rp total	Q1	Q2	Q3	as total	Q1	Q2	Q3	Em Total	Q1	Q2	Q3	Q4	Tg Total		
3	P1	5	4	5	5	95	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
4	P2	5	4	5	5	95	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
5	P3	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
6	P4	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	4	70	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
7	P5	5	4	5	5	95	5	5	5	5	100	5	4	5	70	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
8	P6	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	4	5	70	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
9	P7	5	5	5	5	100	5	4	5	5	95	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
10	P8	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
11	P9	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
12	P10	4	4	4	4	80	4	4	4	4	80	4	4	4	60	4	4	4	60	4	4	4	4	80		
13	P11	5	4	5	5	95	5	5	5	5	100	5	4	4	65	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
14	P12	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
15	P13	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	4	70	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
16	P14	5	4	5	5	95	5	5	5	5	100	5	4	4	65	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
17	P15	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
18	P16	5	4	5	5	95	5	5	5	5	100	5	5	4	70	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
19	P17	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
20	P18	5	4	5	5	95	5	5	5	5	100	5	5	4	70	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
21	P19	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
22	P20	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
23	P21	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
24	P22	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	4	5	70	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
25	P23	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	4	5	70	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
26	P24	4	4	4	4	80	4	4	5	5	90	4	4	4	60	5	5	4	70	4	4	4	4	80		
27	P25	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
28	P26	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	4	4	65	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
29	P27	4	4	5	5	90	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
30	P28	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
31	P29	5	4	5	5	95	5	5	5	5	100	5	4	4	65	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
32	P30	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
33	P31	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
34	P32	5	4	5	5	95	5	5	5	5	100	5	5	4	70	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
35	P33	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
36	P34	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
37	P35	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100		
38	P36	4	4	4	4	80	4	4	4	4	80	4	4	4	60	4	4	4	60	4	4	4	4	80		

39	P37	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
40	P38	4	3	4	4	75	4	4	4	4	80	4	3	3	50	5	5	5	75	5	5	5	5	100
41	P39	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
42	P40	4	4	4	4	80	4	4	4	4	80	4	4	4	60	4	4	4	60	4	4	4	4	80
43	P41	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	4	70	5	5	5	75	5	5	5	5	100
44	P42	4	4	4	4	80	4	4	4	4	80	4	4	4	60	5	5	5	75	5	5	5	5	100
45	P43	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
46	P44	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
47	P45	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	4	4	65	5	5	5	75	5	5	5	5	100
48	P46	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	4	4	65	5	5	5	75	5	5	5	5	100
49	P47	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
50	P48	4	4	4	4	80	4	4	4	4	80	4	4	4	60	4	4	4	60	4	4	4	4	80
51	P49	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
52	P50	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
53	P51	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	4	4	65	5	5	5	75	5	5	5	5	100
54	P52	4	4	4	4	80	4	4	4	4	80	4	4	4	60	4	4	4	60	4	4	4	4	80
55	P53	4	4	4	4	80	4	4	5	5	90	4	4	4	60	5	5	5	75	5	5	5	5	100
56	P54	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
57	P55	4	4	4	4	80	4	4	5	5	90	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
58	P56	4	4	4	4	80	4	4	4	4	80	4	4	4	60	4	4	4	60	4	4	4	4	80
59	P57	5	5	5	5	100	5	5	4	4	90	4	4	4	60	4	4	4	60	4	4	4	4	80
60	P58	4	4	4	4	80	4	4	5	5	90	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
61	P59	4	4	4	4	80	4	4	4	4	80	4	4	4	60	4	4	4	60	4	4	4	4	80
62	P60	4	4	4	4	80	4	4	4	4	80	4	4	4	60	4	4	4	60	4	4	4	4	80
63	P61	4	4	4	4	80	4	4	4	4	80	4	4	4	60	4	4	4	60	4	4	4	4	80
64	P62	5	5	5	5	100	5	5	4	4	90	4	4	4	60	5	5	5	75	5	5	5	5	100
65	P63	4	4	4	4	80	4	4	4	4	80	4	4	4	60	4	4	4	60	4	4	4	4	80
66	P64	4	4	4	4	80	4	4	5	5	90	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
67	P65	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
68	P66	5	5	5	5	100	4	4	4	4	80	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
69	P67	4	4	4	4	80	4	4	5	5	90	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
70	P68	5	5	5	5	100	4	4	4	4	80	4	4	4	60	4	4	4	60	4	4	4	4	80
71	P69	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
72	P70	4	4	4	4	80	4	4	4	4	80	4	4	4	60	4	4	4	60	4	4	4	4	80
73	P71	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
74	P72	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
75	P73	5	5	5	5	100	5	5	4	4	90	4	4	4	60	4	4	4	60	4	4	4	4	80

76	P74	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
77	P75	5	5	5	5	100	4	4	4	4	80	5	5	5	75	4	4	4	60	4	4	4	4	80
78	P76	4	4	4	4	80	4	4	4	4	80	4	4	4	60	4	4	4	60	4	4	4	4	80
79	P77	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
80	P78	5	4	4	4	85	5	4	4	4	85	4	4	4	60	5	4	4	65	5	5	5	5	100
81	P79	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
82	P80	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	4	4	4	60	4	4	4	4	80
83	P81	4	4	4	4	80	4	4	4	4	80	4	4	4	60	4	4	4	60	4	4	4	4	80
84	P82	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
85	P83	4	4	4	4	80	4	4	4	4	80	4	4	4	60	4	4	4	60	4	4	4	4	80
86	P84	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
87	P85	5	5	5	5	100	5	5	4	4	90	4	4	4	60	4	4	4	60	4	4	4	4	80
88	P86	4	4	4	4	80	4	4	5	5	90	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
89	P87	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
90	P88	4	4	4	4	80	4	4	4	4	80	4	4	4	60	4	4	4	60	4	4	4	4	80
91	P89	4	4	4	4	80	4	4	5	5	90	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
92	P90	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
93	P91	4	4	4	4	80	4	5	5	5	95	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
94	P92	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
95	P93	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	4	4	65	4	4	4	60	5	5	5	5	100
96	P94	5	5	5	5	100	5	5	4	4	90	4	4	4	60	4	4	4	60	4	4	4	4	80
97	P95	4	4	4	4	80	4	4	4	4	80	4	4	4	60	4	4	4	60	4	4	4	4	80
98	P96	3	3	3	3	60	3	3	4	4	70	4	4	4	60	4	4	4	60	5	5	5	5	100
99	P97	3	3	3	3	60	3	3	4	4	70	4	4	4	60	4	4	4	60	4	3	3	3	65
100	P98	5	5	5	5	100	5	5	5	5	100	5	5	5	75	5	5	5	75	5	5	5	5	100
101	P99	4	4	4	4	80	4	4	5	5	90	5	4	4	65	5	5	5	75	5	5	5	5	100
102	P100	5	5	5	5	100	5	4	4	5	90	5	4	4	65	5	5	5	75	5	5	5	5	100
103	Total	93,4	91,2	93,4	93,4	92,85	93	92,6	94	94,2	93,45	94,2	91,2	90,8	92,07	94,8	94,6	94,4	94,6	95	94,8	94,8	94,8	94,85
104																								
105																								
106																								
107																								
108																								

persentase rata-rata keseluruhan

93,6

Lampiran 11. Perhitungan data Karakteristik

Rumus yang di gunakan :

$$\text{Tingkat kepuasan pasien} = \frac{\text{Jumlah Data yang Diperoleh}}{\text{Jumlah Seluruh Sampel}} \times 100\%$$

Hasil Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki : $\frac{33}{100} \times 100\% = 33\%$
2. Perempuan : $\frac{67}{100} \times 100\% = 67\%$

Hasil Pasien Berdasarkan Umur

1. 17 – 30 th : $\frac{17}{100} \times 100\% = 17\%$
2. 31 – 44 th : $\frac{36}{100} \times 100\% = 36\%$
3. 45 - 58 th : $\frac{47}{100} \times 100\% = 47\%$

Hasil Pasien Berdasarkan Pekerjaan

1. Pelajar/Mhsiswa : $\frac{5}{100} \times 100\% = 5\%$
2. PNS : $\frac{2}{100} \times 100\% = 2\%$
3. Pegawai Swasta : $\frac{32}{100} \times 100\% = 32\%$
4. Buruh : $\frac{18}{100} \times 100\% = 18\%$
5. Dagang : $\frac{11}{100} \times 100\% = 11\%$
6. IRT : $\frac{30}{100} \times 100\% = 30\%$
7. Tidak Bekerja : $\frac{2}{100} \times 100\% = 2\%$

Hasil Pasien Berdasarkan Pendidikan

$$1. \text{SD} : \frac{23}{100} \times 100\% = 23\%$$

$$2. \text{SLTP/Sdrajat} : \frac{14}{100} \times 100\% = 14\%$$

$$3. \text{SLTA/Sdrajat} : \frac{52}{100} \times 100\% = 52\%$$

$$4. \text{Diploma} : \frac{4}{100} \times 100\% = 4\%$$

$$5. \text{S-1} : \frac{6}{100} \times 100\% = 6\%$$

$$6. \text{Profesi} : \frac{1}{100} \times 100\% = 1\%$$



Lampiran 12. Perhitungan Data Kuisioner

Rumus yang digunakan

$$\text{Persentase Tingkat Kepuasan Pasien} = \frac{\text{Jumlah Skor yang diperoleh}}{\text{Jumlah Skor Maksimal}} \times 100\%$$

Data Pertanyaan

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
467	456	467	467	465	463	470	471	471

Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18
456	454	474	473	472	475	474	474	474

Skor Maksimal : 500

Hasil Perhitungan Persentase

1. Indikator Kehandalan (*Reliability*)

$$\text{Q1} : \frac{467}{500} \times 100\% = 93,40\%$$

$$\text{Q2} : \frac{456}{500} \times 100\% = 91,20\%$$

$$\text{Q3} : \frac{467}{500} \times 100\% = 93,40\%$$

$$\text{Q4} : \frac{467}{500} \times 100\% = 93,40\%$$

2. Indikator Ketanggapan (*Responsiveness*)

$$\text{Q5} : \frac{465}{500} \times 100\% = 93,00\%$$

$$\text{Q6} : \frac{463}{500} \times 100\% = 92,60\%$$

$$\text{Q7} : \frac{470}{500} \times 100\% = 94,00\%$$

$$\text{Q8} : \frac{471}{500} \times 100\% = 94,20\%$$

3. Indikator Jaminan (*assurance*)

$$Q9 : \frac{471}{500} \times 100\% = 94,20\%$$

$$Q10 : \frac{456}{500} \times 100\% = 91,20\%$$

$$Q11 : \frac{454}{500} \times 100\% = 90,80\%$$

4. Indikator Empati (*empathy*)

$$Q12 : \frac{474}{500} \times 100\% = 94,80\%$$

$$Q13 : \frac{473}{500} \times 100\% = 94,60\%$$

$$Q14 : \frac{472}{500} \times 100\% = 94,40\%$$

5. Indikator Bukti Langsung (*tangible*)

$$Q15 : \frac{475}{500} \times 100\% = 95,00\%$$

$$Q16 : \frac{474}{500} \times 100\% = 94,80\%$$

$$Q17 : \frac{474}{500} \times 100\% = 94,80\%$$

$$Q18 : \frac{474}{500} \times 100\% = 94,80\%$$

Persentase Rata-Rata Per Indikator:

1. Indikator Kehandalan (*Reliability*)

$$\begin{aligned} \text{Rumus} &: \frac{Q1+Q2+Q3+Q4}{4} \\ &: \frac{93,40\%+91,20\%+93,40\%+93,40\%}{4} = 92,85\% \text{ (Sangat Puas)} \end{aligned}$$

2. Indikator Ketanggapan (*Responsiveness*)

$$\begin{aligned} \text{Rumus} &: \frac{Q5+Q6+Q7+Q8}{4} \end{aligned}$$

$$: \frac{93,00\%+92,60\%+94,00\%+94,20\%}{4} = 93,45\% \text{ (Sangat Puas)}$$

3. Indikator Jaminan (*assurance*)

Rumus : $\frac{Q9+Q10+Q11}{3}$

$$: \frac{94,20\%+91,20\%+90,80\%}{3} = 92,07\% \text{ (Sangat Puas)}$$

4. Indikator Empati (*empathy*)

Rumus : $\frac{Q12+Q13+Q14}{3}$

$$: \frac{94,80\%+94,60\%+94,40\%}{3} = 94,60\% \text{ (Sangat Puas)}$$

5. Indikator Bukti Langsung (*tangible*)

Rumus : $\frac{Q15+Q16+Q17+Q18}{4}$

$$: \frac{95\%+94,80\%+94,80\%+94,80\%}{4} = 94,85\% \text{ (Sangat Puas)}$$

Persentase Rata-Rata Keseluruhan Indikator:

$$\frac{92,85\%+93,45\%+92,07\%+94,60\%+94,85\%}{5} = 93,56\% \text{ (Klasifikasi: Sangat Puas)}$$

Lampiran 13. Uji Lolos Similarity

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG PERPUSTAKAAN Jl. Yos Sudarso No. 461, Telp./Fax. (0287) 472433 GOMBONG, 54412 Website : https://library.unimugo.ac.id/ E-mail : lib.unimugo@gmail.com
---	---

SURAT PERNYATAAN CEK SIMILARITY/PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sawiji, M.Sc
NIK : 96009
Jabatan : Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, dan IT

Menyatakan bahwa karya tulis di bawah ini **sudah lolos** uji cek similarity/plagiasi:

Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek
X Desa Murtirejo Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen

Nama : Riwanti
NIM : 202305082
Program Studi : Sarjana Pannasi
Hasil Cek : 30 %

Gombong, 25 Januari 2025

Pustakawan



(...Desy Setyawanati...)

Mengethui,

Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, dan IT

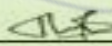
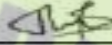
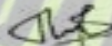
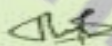
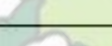
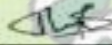
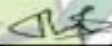
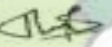
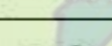


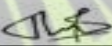
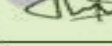
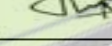
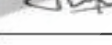
(Sawiji, M.Sc)

Lampiran 14. Lembar Bimbingan 1

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG	Nama	: PDN-SKP/12005
		Revisi ke	: 01.12
		Tgl. Terbit	: 12 September 2024
		Hakman	

Nama mahasiswa : Riwan
NIM : 202305082
Pembimbing : apt. Eka Wuri Handayani, MPH

Tanggal Bimbingan	Topik/Materi Bimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf Pembimbing
01/04/2024	ACC Judul Proposal Skripsi		
28/07/2024	Pengajuan bimbingan file Proposal		
29/07/2024	Revisi 1 Judul Proposal		
06/08/2024	Revisi 2 BAB 1-3 (Latar belakang, Tujuan penelitian, Artikel keaslian penelitian, kerangka teori, Referensi, Hipotesis, Responden, Etika penelitian)		
15/08/2024	Revisi 3 BAB 1-3 (Kata pengantar, Referensi, Kerangka Konsep, Definisi operasional, Daftar Pustaka)		
20/08/2024	Revisi 4 BAB 1-3 (Kerangka konsep, populasi dan sampel, Teknik Analisa Data, Referensi)		
09/09/2024	Revisi 5 ACC Proposal		
21/10/2024	Revisi Proposal setelah tempo		
27/10/2024	Bimbingan Etik		
17/12/2024	Bimbingan Hasil Skripsi BAB 4 & 5		
21/12/2024	Revisi (tabel definisi operasional, tabel hasil)		
25/12/2024	Revisi Pembahasan		

17/01/2025	ACC skripsi		
03/02/2025	Ujian Skripsi		
18/02/2025	Bimbingan Revisi 1 setelah Ujian		
27/02/2025	Bimbingan Revisi 2 setelah Ujian		

Gombong, 10 Maret 2025
Mengetahui
Ketua Program Studi Farmasi

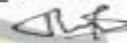
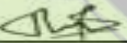
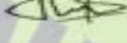
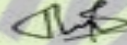
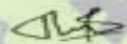
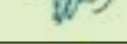


Dr. apt. Naelaz Zukhruf, U.K. M. Pharm. Sci.
NIDN : 0619109202

Lampiran 15. Lembar Bimbingan 2

 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG	Nomor	: PDN-SKP/12005
	Revisi ke	: 01-12
	Tgl. Terbit	: 12 September 2024
	Halaman	

Nama mahasiswa : Riwanti
NIM : 202305062
Pembimbing : spt. Wahyu Rahmatulloh, M.Farm

Tanggal Bimbingan	Topik/Materi Bimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf Pembimbing
01/04/2024	ACC Judul Proposal Skripsi		
27/05/2024	Pengajuan bimbingan file Proposal		
01/06/2024	Revisi 1 BAB 1-3 (proposal disesuaikan dengan buku panduan skripsi)		
27/06/2024	Revisi 2 BAB 1-3 (literatur jurnal min 5*, buku 10*, cara penulisan huruf dan spasi)		
30/06/2024	Revisi 3 BAB 1-3 (latarbelakang hasil penelitian peneliti lain, referensi, Daput, kuisioner)		
24/07/2024	Revisi 4 BAB 1-3 (kata pengantar, daftar isi, tujuan penelitian, kerangka konsep, kerangka teori, definisi operasional)		
07/08/2024	Revisi 5 BAB 1-3 revisi judul disesuaikan pembimbing 1		
12/08/2024	ACC Proposal		
21/10/2024	Revisi Proposal setelah semprom		
20/11/2024	Bimbingan Etik		

17/12/2014	Membran Hasil Skripsi BAB 4 & 5		
10/01/2015	Revisi BAB 1 - 5		
17/01/2015	ACC SKRIPSI		
05-02/2015	Ujian Skripsi		
18-02/2015	Membran. Skripsi selesai ujian.		

Downloaded from <https://www.cambridge.org/core>.
 University of Cambridge, on 21 Aug 2021 at 10:00:00, subject to the Cambridge Core terms of use, available at <https://www.cambridge.org/core/terms>.
<https://doi.org/10.1017/9781009074034.008>

1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109, 2110, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2118, 2119, 2120, 2121, 2122, 2123, 2124, 2125, 2126, 2127, 2128, 2129, 2130, 2131, 2132, 2133, 2134, 2135, 2136, 2137, 2138, 2139, 2140, 2141, 2142, 2143, 2144, 2145, 2146, 2147, 2148, 2149, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2159, 2160, 2161, 2162, 2163, 2164, 2165, 2166, 2167, 2168, 2169, 2170, 2171, 2172, 2173, 2174, 2175, 2176, 2177, 2178, 2179, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2203, 2204, 2205, 2206, 2207, 2208, 2209, 2210, 2211, 2212, 2213, 2214, 2215, 2216, 2217, 2218, 2219, 2220, 2221, 2222, 2223, 2224, 2225, 2226, 2227, 2228, 2229, 2230, 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237, 2238, 2239, 2240, 2241, 2242, 2243, 2244, 2245, 2246, 2247, 2248, 2249, 2250, 2251, 2252, 2253, 2254, 2255, 2256, 2257, 2258, 2259, 2260, 2261, 2262, 2263, 2264, 2265, 2266, 2267, 2268, 2269, 2270, 2271, 2272, 2273, 2274, 2275, 2276, 2277, 2278, 2279, 2280, 2281, 2282, 2283, 2284, 2285, 2286, 2287, 2288, 2289, 2290, 2291, 2292, 2293, 2294, 2295, 2296, 2297, 2298, 2299, 2300, 2301, 2302, 2303, 2304, 2305, 2306, 2307, 2308, 2309, 2310, 2311, 2312, 2313, 2314, 2315, 2316, 2317, 2318, 2319, 2320, 2321, 2322, 2323, 2324, 2325, 2326, 2327, 2328, 2329, 2330, 2331, 2332, 2333, 2334, 2335, 2336, 2337, 2338, 2339, 2340, 2341, 2342, 2343, 2344, 2345, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355, 2356, 2357, 2358, 2359, 2360, 2361, 2362, 2363, 2364, 2365, 2366, 2367, 2368, 2369, 2370, 2371, 2372, 2373, 2374, 2375, 2376, 2377, 2378, 2379, 2380, 2381, 2382, 2383, 2384, 2385, 2386, 2387, 2388, 2389, 2390, 2391, 2392, 2393, 2394, 2395, 2396, 2397, 2398, 2399, 2400, 2401, 2402, 2403, 2404, 2405, 2406, 2407, 2408, 2409, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2419, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2428, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2434, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2440, 2441, 2442, 2443, 2444, 2445, 2446, 2447, 2448, 2449, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2455, 2456, 2457, 2458, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483, 2484, 2485, 2486, 2487, 2488, 2489, 2490, 2491, 2492, 2493, 2494, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499, 2500, 2501, 2502, 2503, 2504, 2505, 2506, 2507, 2508, 2509, 2510, 2511, 2512, 2513, 2514, 2515, 2516, 2517, 2518, 2519, 2520, 2521, 2522, 2523, 2524, 2525, 2526, 2527, 2528, 2529, 2530, 2531, 2532, 2533, 2534, 2535, 2536, 2537, 2538, 2539, 2540, 2541, 2542, 2543, 2544, 2545, 2546, 2547, 2548, 2549, 2550, 2551, 2552, 2553, 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568, 2569, 2570, 2571, 2572, 2573, 2574, 2575, 2576, 2577, 2578, 2579, 2580, 2581, 2582, 2583, 2584, 2585, 2586, 2587, 2588, 2589, 2590, 2591, 2592, 2593, 2594, 2595, 2596, 2597, 2598, 2599, 2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2615, 2616, 2617, 2618, 2619, 2620, 2621, 2622, 2623, 2624, 2625, 2626, 2627, 2628, 2629, 2630, 2631, 2632, 2633, 2634, 2635, 2636, 2637, 2638, 2639, 2640, 2641, 2642, 2643, 2644, 2645, 2646, 2647, 2648, 2649, 2650, 2651, 2652, 2653, 2654, 2655, 2656, 2657, 2658, 2659, 2660, 2661, 2662, 2663, 2664, 2665, 2666, 2667, 2668, 2669, 2670, 2671, 2672, 2673, 2674, 2675, 2676, 2677, 2678, 2679, 26

Figure 1

Dr. med. Nadine Zühlke, MSc, BSc, MEd, MSc
NIDDK-0019108302

Lampiran 16. Dokumentasi



Pasien Mengisi Form Kuesioner



Pasien Mengisi Form Kuesioner



Pasien menyetujui menandatangani
Informed Consent untuk mengisi
kuesioner



Pasien Mengisi Form Kuesioner



Pasien menyetujui menandatangani
Informed Consent untuk mengisi
kuesioner



Pasien Mengisi Form Kuesioner



Pasien menyetujui menandatangani
Informed Consent untuk mengisi
Kuesioner



Pasien menyetujui menandatangani
Informed Consent untuk mengisi
Kuesioner