

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK UAD
MU V METRO LAMPUNG**

SKRIPSI

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



Disusun oleh :

**FADILA ANGGRAINI
NIM. 2019141014**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK UAD MU V METRO LAMPUNG**

Disusun Oleh:


FADILA ANGGRAINI
NIM. 2019141014

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan
di hadapan dewan penguji
pada tanggal 8 Mei 2023


Pembimbing I


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

Pembimbing II


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

Mengetahui,
Ka.Prodi Farmasi


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

LEMBAR PENGESAHAN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK UAD MU V METRO LAMPUNG**

Disusun Oleh:

**FADILA ANGGRAINI
NIM. 2019141014**


Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh
Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Farmasi Universitas Sahid Surakarta
pada tanggal 8 Mei 2023

Dewan Penguji:

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

Mengetahui

Ketua
Ka.Prodi Farmasi


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

Dekan
Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan


Firdhaus Hari Saputro A.H., S.T., M.Eng
NIDN. 0614068201

**LEMBAR PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH**

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

Nama : Fadila Anggraini

NIM : 2019141014

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi

**Judul :TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK UAD MU V METRO LAMPUNG**

Adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin dan atau meniru tulisan karya orang lain, seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

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

Surakarta, 11 Mei 2023

Yang menyatakan



Fadila Anggraini

NIM. 2019141014

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

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

Nama : Fadila Anggraini
NIM : 2019141014
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 UAD MU V METRO LAMPUNG ”

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 (*author*) dan pembimbing sebagai *co author* atau pencipta dan juga sebagai pemilik hak cipta.

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

Surakarta, 11 Mei 2023

Yang membuat pernyataan

The image shows a yellow revenue stamp (Meteral Tempel) with a value of 10,000 Rupiah. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'METERAL TEMPEL'. A handwritten signature is written over the stamp. Below the stamp, the name 'Fadila Anggraini' and the NIM number '2019141014' are printed.

Fadila Anggraini

NIM. 2019141014

MOTTO

“ Perbanyak bersyukur, kurangi mengeluh. Buka mata, jembarkan telinga, perluas hati. Sadari kamu ada pada sekarang, bukan kemarin atau besok, nikmati setiap moment dalam hidup, berpetuangleh”

Halaman Persembahan

Skripsi ini aku persembahkan untuk kedua orang tuaku Bapak Sriyanto dan Ibu Tri Endah Dwi Hidayati yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik. Terima kasih atas semua yang telah engkau berikan, semoga diberi kesehatan dan panjang umur agar dapat menemani langkah kecilku bersama adikku tercinta Vivi Damayanti menuju kesuksesan.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK UAD MU V METRO LAMPUNG”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta.

Penulis menyadari selama masa penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik berupa bimbingan, doa, dorongan dan nasehat. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Sri Huning Anwariningsih, S.T., M.Kom. selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta, yang telah memberikan kesempatan untuk studi di Universitas Sahid Surakarta.
2. Firdhaus Hari Saputro A.H., S.T., M.Eng., selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta.
3. apt. Khotimatul Khusna, S.Farm., M.Sc. selaku Ka. Prodi S1 Farmasi Universitas Sahid Surakarta dan sekaligus dosen pembimbing pertama skripsi.
4. apt. Risma Sakti Pambudi, S.Farm., M.Sc. selaku dosen pembimbing kedua skripsi.
5. Fadilah Qonita, S.Pd., M.Sc. selaku dosen penguji skripsi.
6. Bapak dan Ibu dosen program studi farmasi yang telah memberikan pelajaran selama perkuliahan.
7. Ucapan terimakasih yang tiada tara untuk kedua orang tua, Bapak Sriyanto dan Ibu Tri Endah Dwi Hayati, yang telah menjadi orang tua terhebat, yang selalu memberikan motivasi, nasihat, cinta perhatian, dan kasih sayang serta doa yang tentu takkan bisa penulis balas. Kepada Adikku Vivi Damayanti yang telah mendoakan dan

memberikan semangat sehingga penulis sampai pada tahap ini.

8. Ahmad Naufal Fadhlurrahman, M.E., yang saya sayangi terimakasih telah tulus membantu, mendukung serta menemani selama di Surakarta. Serta teman-teman seperjuangan Lutfi Dinda Saputri, Reyzha Aulia Putra Mahendra, Syifa Febiana. Terimakasih yang telah memberikan kesenangan, canda tawa, menjadi keluarga selama di perantauan.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar skripsi ini menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi pembaca.

Surakarta, Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	<i>xvi</i>
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek	5
2.1.1 Standar Pelayanan Kefarmasian.....	5
2.1.2 Peran Apoteker di Apotek.....	11
2.1.3 Pengelolaan Apotek	12
2.2 Kepuasan Pasien.....	14
2.2.1 Definisi Kepuasan	14
2.2.2 Faktor Kepuasan Pasien.....	15
2.3 Dimensi Kepuasan Pasien	16
2.4 Landasan Teori	17
2.5 Kerangka Konsep	20
2.6 Keterangan Empiris	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Rancangan Penelitian	21
3.2 Populasi dan Sampel.....	21
3.2.1 Populasi.....	21
3.2.2 Sampel.....	22
3.3 Instrumen Penelitian	23
3.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	24
3.4 Variabel Penelitian	25
3.5 Definisi Operasional	26
3.6 Jalannya Penelitian	27
3.6.1 Tahap Persiapan	27
3.6.2 Tahap Perijinan	27

3.6.3 Tahap Pelaksanaan	27
3.6.4 Tahap Pengambilan Data	28
3.7 Analisis dan Pengolahan Data.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Hasil	30
4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	30
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	32
4.1.3 Persentase Tingkat Kepuasan Pasien	39
4.1.4 Gambaran Tingkat Kepuasan.....	39
4.2 Pembahasan.....	40
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
4.2.2 Dimensi Tingkat Kepuasan	42
4.2.3 Tingkat Kepuasan	53
BAB V PENUTUP.....	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kriteria Penilaian Hasil Persentase	29
Tabel 4.1 Uji Validitas Kuesioner.....	31
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	32
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	34
Tabel 4.6 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Keandalan	35
Tabel 4.7 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Ketanggapan	36
Tabel 4.8 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Jaminan	37
Tabel 4.9 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Empati.....	38
Tabel 4.10 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Bukti Nyata.....	39
Tabel 4.11 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek	39

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	20

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Apotek UAD MU V Metro lampung	64
Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Penelitian	65
Lampiran 3. Surat Pengajuan <i>Ethical Clearence</i>	66
Lampiran 4. Surat Pernyataan Kesiediaan Menjadi Responden	67
Lampiran 5. Lembar Koesioner	68
Lampiran 6. Hasil SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	69
Lampiran 7. Data Hasil Kuesioner	73
Lampiran 8. Data Karakteristik Responden	76
Lampiran 9. Perhitungan Persentase	79
Lampiran 10. Gambar Responden Mengisi Kuesioner	83