

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK CITO
KOTA MADIUN**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

**AGUS SUPRIYANTO
NIM. 2016141001**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK CITO KOTA MADIUN**

Disusun Oleh:

AGUS SUPRIYANTO
NIM. 2016141001

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan
Di hadapan dewan penguji
pada tanggal 14 juni 2023

Pembimbing I



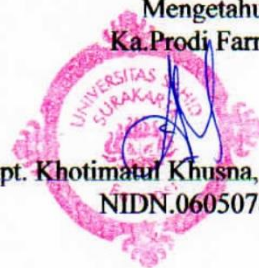
apt. Khotimatul Khusna, S.Farm., M.Sc.
NIDN. 0605078703

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 CITO KOTA MADIUN

Disusun Oleh:

AGUS SUPRIYANTO
NIM. 2016141001


Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh
Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Farmasi Universitas Sahid Surakarta
Pada hari Rabu tanggal 14 juni 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 | apt. Reni Ariastuti, S.Farm., M.Sc.
NIDN. 0618018901 | (.....) |

Mengetahui,

Ka.Prodi Farmasi


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

Dekan
Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan


Firdhaus Hari S. 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 : Agus Supriyanto

NIM : 2016141001

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Cito Kota Madiun

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 di kemudian hari terbukti melakukan kebohongan, maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya

Surakarta, 14 Juni 2023
Yang menyatakan



Agus Supriyanto
NIM. 2016141001

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

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

Nama : Agus Supriyanto
NIM : 2016141001
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 Cito Kota Madiun

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, 14 Juni 2023

yang menyatakan



Agus Supriyanto
NIM. 2016141001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkah dan rahmat-Nya penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi yang saya ajukan berjudul **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Cito Kota Madiun”**. Karya ilmiah ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam bidang Farmasi di Universitas Sahid Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar besarnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Sri Huning Anwariningsih, S.T., M.Kom, selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
2. Bapak Firdaus Hari S A H, ST., M.Eng selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan
3. Ibu apt. Khotimatul Khusna, M.Sc. selaku Ka.Prodi Farmasi sekaligus pembimbing I yang telah meluangkan waktu memberikan pengarahan dan bimbingan demi sempurnanya skripsi ini.
4. Ibu apt. Risma Sakti Pambudi, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu memberikan pengarahan dan bimbingan demi sempurnanya skripsi ini.

5. Seluruh jajaran Dosen dan Tenaga Kependidikan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
6. Pimpinan Apotek Cito atas kesempatan melakukan penelitian di apotek yang dipimpin
7. Istri dan kedua anakku tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis
8. Teman-Teman S1 Farmasi angkatan 2016 Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah senantiasa memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari dalam penyusunan karya tulis ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik untuk perbaikan, sehingga dapat penulis terapkan dalam penulisan karya-karya ilmiah selanjutnya dan merupakan masukan yang sangat berharga bagi penulis.

Surakarta, Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan	3
1.4. Manfaat	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1. Pelayanan Kefarmasian	4
2.1.1. Pengertian Pelayanan Kefarmasian	4
2.1.2. Pelayanan Farmasi Klinik	4
2.2. Apotek	12
2.3. Kepuasan Pasien	14
2.4. Landasan teori	18
2.5. Kerangka konsep	21
2.6. Keterangan Empiric	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Penelitian	23
3.2. Populasi dan Sampel	23
3.3. Instrumen Penelitian	25
3.3.1. Validitas	26
3.3.2. Reliabilitas	26
3.4. Skala Pengukuran	27
3.5. Definisi operasional	29
3.6. Jalannya Penelitian	30
3.6.1. Tahap Awal	30
3.6.2. Tahap pelaksanaan	30
3.6.3. Tahap analisis data	31
3.6.4. Tahap akhir	31
3.7. Analisis data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Hasil	32
4.1.1. Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	32
4.1.2. Karakteristik Responden	33
4.1.3. Evaluasi Pelayanan Kefarmasian di Apotek Cito	38
4.2. Pembahasan	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1. Kesimpulan	58
5.2. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kategori Skala Pengukuran Kepuasan	26
Tabel 3.2	Range Skala Tingkat Kepuasan Responden.....	26
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien	30
Tabel 4.2.	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pasien	31
Tabel 4.3.	Pengamatan Terhadap Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	32
Tabel 4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	33
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	34
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Membeli Obat di Apotek Cito	34
Tabel 4.9	Hasil Evaluasi Penampilan Apotek	35
Tabel 4.10	Hasil Evaluasi Keramahan Petugas.....	36
Tabel 4.11	Hasil Evaluasi Pelayanan Informasi Obat.....	37
Tabel 4.12	Hasil Evaluasi Ketersediaan Obat.....	38
Tabel 4.13	Hasil Evaluasi Kecepatan Pelayanan	39
Tabel 4.14	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Cito.....	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Skema Kerangka Konseptual	229
---	-----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Persetujuan	68
Lampiran 2. Kuisisioner.....	69
Lampiran 3. Lokasi Apotek Cito Madiun	73
Lampiran 4. Data Responden	72
Lampiran 5. Data Kuesioner	75
Lampiran 6. Data Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan	77
Lampiran 7. Perhitungan Tingkat Kepuasan	84

