

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK K-24 MENANGGAL SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh

GAUDENSIA KARINA BABU

184010009

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS SAINS DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

2022

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK K-24 MENANGGAL SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh

GAUDENSIA KARINA BABU

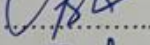
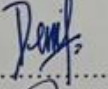
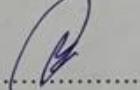
184010009

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS SAINS DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Gaudensia Karina Babu dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek K-24 Menanggal Surabaya Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 11 Agustus 2022

Dewan Penguji :

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1. apt. Asti Rahayu, M.Farm. | Ketua  |
| 2. apt. Dewi Perwito Sari, M.Farm | Anggota  |
| 3. apt. Asri Wido Mukti, M.Farm. Klin | Anggota  |

Mengesahkan

Dekan Fakultas Sains dan Kesehatan



Setiawandari S. ST., M.Keb

NIDN 0727027508

Mengetahui

Ketua Program Studi



apt. Asri Wido M., M.Farm. Klin

NIDN 0725098904

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh : Gaudensia Karina Babu
Nim 184010009
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian
Di Apotek K-24 Menanggal Surabaya

Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji :

Surabaya, 15 Juli 2022

Pembimbing Utama



apt. Dewi Perwito Sari, M.Farm
NIDN 072600999006

Pembimbing Anggota



apt. Asri Wido M., M.Farm. Klin
NIDN 0725098904

Mengetahui

Ketua Program Studi Farmasi



apt. Asri Wido M., M.Farm. Klin
NIDN 0725098904



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS SAINS DAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI S-1 FARMASI

Kampus I : Jl. Ngagel Dadi III-B 37 Telp. (031) 5041097 Fax. (031) 5042804 Surabaya
60245 II : Jl. Dukuh Menanggal XII, Telp/ Fax. (031) 8289637. Surabaya, 60234

BERITA ACARA
UJIAN PROPOSAL SKRIPSI/SKRIPSI*

Hari, Tanggal : Selasa, 18 Juli 2023
Jam : 09:00 - 10:30
Tempat : L.Far : 205

Tim penguji telah menyelenggarakan penilaian ujian untuk:

Nama/NIM : Gaudesta Karna Baku (14010009)
Semester : 8
Judul : Tingkat kebusan pasien terhadap pelayanan
kefarmasian di apotek KZU Manaraga

Tim penguji

Penguji 1

Apri Asti Rahayu S.Farm. M.Farm

NIDN 0709098103

Penguji 2

Apri Dewi Ratulha Sari S.Farm. M.Farm

NIDN 0726099006

Penguji 3

Apri Asri Wido Nukh S.Farm. M.Farm Klin

NIDN 0725098904

Keputusan nilai: 81,88 (A-)

*Pilih salah satu

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan dan menyusun skripsi dengan judul: **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek K-24 Menanggal Surabaya”**. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Farmasi di Fakultas Sains dan Kesehatan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Skripsi ini bisa diselesaikan tidak terlepas dari dukungan dari berbagai pihak, untuk itu izinkan melalui skripsi ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan hormat yang tulus kepada:

1. Dr. M. Subandowo, M.S selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya dan Setiawandari, SST., M.Kes selaku Dekan Fakultas Sains dan Kesehatan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada saya untuk mengikuti dan menyelesaikan program Pendidikan S1 farmasi.
2. apt. Asri Wido Mukti, M.Farm.Klin selaku ketua program pendidikan farmasi di Fakultas Sains dan Kesehatan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
3. apt. Dewi Perwito Sari, M.Farm selaku dosen pembimbing utama dan apt. Asri Wido Mukti, M.Farm.klin selaku dosen pembimbing anggota yang dengan ikhlas dan penuh kesabaran meluangkan banyak waktu untuk membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. apt. Asti Rahayu, M.Farm selaku penguji yang telah memberikan ilmu dan masukan selama pengerjaan skripsi ini.
5. Para staf dosen yang telah mendidik dan membimbing selama menjalani perkuliahan di Program Studi Farmasi di Fakultas Kesehatan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
6. Kedua orang tua saya bapak Stefanus Nahak dan ibu Imelda dan Antus Bria serta teman atas segala doa perhatian nasehat dan bantuan baik berupa materi maupun spiritual sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Teman-teman Program Studi Farmasi 2018 yang telah menemani selama 4 tahun perkuliahan di Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya sehingga skripsi ini telah diselesaikan.

Semoga Tuhan senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharap kritik dan saran sebagai upaya penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan dunia kefarmasian.

Penulis

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Gaudensia Karina Babu

NIM : 184010009

Adalah mahasiswa program studi Farmasi, Fakultas Sains dan Kesehatan, Universitas PGRI Adi Buana, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa naskah skripsi yang saya tulis dengan judul:

Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek K-24 Menanggal Surabaya

adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa isi Naskah Skripsi ini merupakan plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 9 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Gaudensia Karina Babu

NIM: 184010009

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Gaudensia Karina Babu

Nim : 184010009

Menyatakan bahwa demi kepentingan perkembangan ilmu pengetahuan, say menyetujui absrak Skripsi yang saya tulis dengan judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek K-24 Menanggal Surabaya untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain untuk kepentingan akademik, sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 5 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Gaudensia Karina Babu
184010009

DAFTAR ISI

Daftar Isi	Halaman
SAMPUL JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	vii
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Bagi Peneliti.....	3
1.4.2 Bagi Tempat Penelitian	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Apotek.....	4
2.2 Pelayanan Kefarmasian	5
2.3 Pelayanan Farmasi Klinik.....	5
2.4 Kepuasan Pasien	9
2.5 Metode Pengolahan	11
2.6 Kerangka Konseptual.....	12
2.7 Hipotesis	13
BAB 3 METODELOGI PENELITIAN	14
3.1 Jenis Penelitian	14

3.2	Waktu dan Tempat Penelitian.....	14
3.3	Populasi dan Sampel.....	14
3.3.1	Populasi.....	14
3.3.2	Sampel	14
3.4	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	14
3.4.1	Variabel Penelitian.....	14
3.4.2	Definisi Operasional	15
3.5	Instrumen Penelitian	15
3.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	16
3.6.1	Uji Validitas.....	16
3.6.2	Uji Reliabilitas	16
3.7	Analisis Data.....	17
3.8	Tahap penelitian.....	18
	BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	19
4.1	Karakteristik Pasien	19
4.2	Validitas dan Reliabilitas	20
4.2.1	Uji validitas.....	20
4.2.2	Uji Reliabilitas	21
	BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	30
5.1	Kesimpulan	30
5.2	Saran	30
	DAFTAR PUSTAKA	31
	LAMPIRAN.....	34

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4. 1 Karakteristik Pasien di Apotek K-24 Menanggal (n=41)	19
Tabel 4. 2 Hasil Kuisioner Pasien (n=41)	22
Tabel 4. 3 Persentase Kepuasan Pasien.....	24
Tabel 4. 4 Rata-Rata Indikator Kepuasan Pasien.....	25
Tabel 4. 5 Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Pertanyaan	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	12
Gambar 3. 1 Tahap Penelitian	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Surat Keterangan Etik.....	34
Lampiran 2 <i>Informed Consent</i>	35
Lampiran 3 Formulir Data Diri Pasien.....	36
Lampiran 4 Kuesioner Kepuasan Pasien.....	37
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliability Program SPSS.....	39
Lampiran 6 Distribusi Nilai R_{tabel}	41
Lampiran 7 Gambar Hasil Penelitian.....	42
Lampiran 8 Rangkuman Data Diri Pasien.....	43