



**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN MENGGUNAKAN LAYANAN DIGITAL DI  
APOTEK KIMIA FARMA 260 UB SEMARANG**

**SKRIPSI**

Oleh

**DESI MARISTI NURHIDDAYAH**

**052201020**

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI**

**FAKULTAS KESEHATAN**

**UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

**TAHUN 2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN MENGGUNAKAN LAYANAN DIGITAL DI  
APOTEK KIMIA FARMA 260 UB SEMARANG**

Oleh

DESI MARISTI NURHIDDAYAH

052201020

PROGRAM STUDI S1 FARMASI

FAKULTAS KESEHATAN

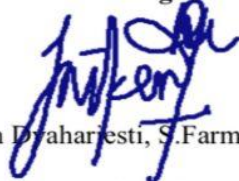
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

TAHUN 2022

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk  
diujikan.

Ungaran, 2022

**Pembimbing**



Apt. Niken Dyaharjesti, S.Farm., M.Si

NIDN : 0609118702

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

### **ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN MENGGUNAKAN LAYANAN DIGITAL DI APOTEK KIMIA FARMA 260 UB SEMARANG**

Disusun oleh :

**DESI MARISTI NURHIDDAYAH**


052201020

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Farmasi Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 12 Agustus 2022

**Tim Penguji : Ketua/Pembimbing**

  
apt. Niken Dyah Ariesti, S.Farm., M.Si  
NIDN : 0609118702

**Anggota/Penguji 1**

  
apt. Richa Yulianita, S.Farm., M.Si  
NIDN: 0630038702


**Anggota/Penguji 2**

  
apt. Anita Kurnia Hati, S.Farm., M.Si  
NIDN: 0604108601

**Ketua Program Studi**

  
apt. Richa Yuswanita, S.Farm., M.Si  
NIDN: 0630038702

**Dekan Fakultas**

  
Eko Susilo, S.Kep., Ns., M.Kep  
NIDN: 0627097501



## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda di bawah ini saya,

Nama : Desi Maristi Nurhidayah

NIM : 052201020

Program Studi/Fakultas : Farmasi/Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul "ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN MENGGUNAKAN LAYANAN DIGITAL DI APOTEK KIMIA FARMA 260 UB SEMARANG" adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di perguruan tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Pembimbing,

  
Apt. Niki Dyanaristi, S.Farm., M.Si  
NIDN: 0609118702

Semarang, 9 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



(Desi Maristi Nurhidayah)

## **PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI**

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Desi Maristi Nurhiddayah

Nim : 052201020

Program Studi Fakultas : Program Studi S1 Farmasi/ Fakultas Kesehatan

Menyatakan memberikan kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/menformatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya yang berjudul “ **ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN MENGGUNAKAN PELAYANAN DIGITAL DI APOTEK KIMIA FARMA 260 UB SEMARANG** “ untuk kepentingan akademik.

Semarang,  
Yang membuat pernyataan,



(Desi Maristi Nurhiddayah)

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan  
Skripsi , Agustus 2022  
Desi Maristi Nurhidayah  
052201020

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN MENGGUNAKAN LAYANAN DIGITAL DI APOTEK  
KIMIA FARMA 260 UB SEMARANG**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat (*Drug Oriented*) ke pasien yang mengacu kepada *Pharmaceutical Care*. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif dalam pengertian tidak saja sebagai pengelola obat namun dalam pengertian luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Perkembangan teknologi menghasilkan sarana yang semakin canggih yang dapat digunakan sebagai media dalam pengembangan usaha bisnis berorientasi kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam menggunakan layanan digital diapotik kimia farma 260 UB Semarang.

**Metode :** jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif bersifat prospektif dengan pendekatan kuantitatif serta rancangan penelitian *cross sectional* yaitu mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden. Pengambilan data dengan metode *purposive sampling*. Dengan menggunakan responden sebanyak 110.

**Hasil :** Hasil uji validasi dan realibilitas dari kuesioner memperoleh hasil yang valid dan reliable. Kepuasan pasien dapat dilihat dari lima dimensi yaitu dimensi kehandalan (88.1%), dimensi ketanggapan (89.4%), dimensi jaminan (87.3%), dimensi empati (88.5%), dimensi bukti nyata (87.4%).

**Kesimpulan :** Rata-rata tingkat kepuasan pasien dari lima dimensi tergolong dalam kategori sangat puas dengan skor persentase 88.14%.

**Kata kunci :** Tingkat kepuasan, pelayanan kefarmasian, layanan digital, apotek.

## **PRAKATA**

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta kemudahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN MENGGUNAKAN LAYANAN DIGITAL DI APOTEK KIMIA FARMA 260 UB SEMARANG”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk meraih gelar sarjana farmasi (S.Farm) program studi farmasi fakultas kesehatan universitas ngudi waluyo.

Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Prof Dr.Subyantoro,M.Hum. Selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Eko Susilo,S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Apt.Richa Yuswanita,S.Farm.,M.Si, selaku ketua program studi farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
4. Apt. Niken Dyahariesti.,S.Farm.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah dengan ikhlas memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan selama penyusunan skripsi.
5. Segenap dosen pengajar dan seluruh staf pengajar Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan berbagai pengetahuan serta pengalaman sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu saya terimakasih yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta doa tulus yang tidak henti-hentinya kepada penulis. Serta keluarga besar yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan dan umur panjang sehingga kita dapat selalu berkumpul dan senantiasa dalam perlindunganNya.
7. Teman-teman S1 Farmasi Transfer 2020 atas bantuan dan kerjasama selama masa-masa kuliah serta yang telah berbagi suka,duka dan selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

8. Semua pihak apotek terimakasih atas saran dan bantuan selama menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga bermanfaat bagi para pembaca.

Semarang, 9 Agustus 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized outline of a head and neck on the left, followed by several vertical and horizontal scribbles on the right.

(Desi Maristi Nurhidayah)



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN ORISINILITAS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 1 PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Manfaat Peneliti .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Tinjauan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Kerangka Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Kerangka Konsep.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Kerangka Empiris .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Desain Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Subjek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Definisi Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Instrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Pengolahan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....**Error! Bookmark not defined.**

- A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
- B. HASIL DAN PEMBAHASAN.....**Error! Bookmark not defined.**
- C. KETERBATASAN PENELITIAN .....**Error! Bookmark not defined.**

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....**Error! Bookmark not defined.**

- A. Simpulan .....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Saran .....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA .....**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

- Tabel 3. 1 Kisi – Kisi Kuesioner Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**  
Tabel 3. 2 Nilai Presentase Kepuasan Responden .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2. 2 Kerangka konsep.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Identitas Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2. Lembar Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3. Perhitungan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4. Data Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5. Lembar Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 6. Pengisian kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 7. Lembar Daftar Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 8. Penyebaran link kuesioner Menggunakan Via Whatshap	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 9. Pembelian Obat Menggunakan Via Whatshap	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 10. Pembelian Obat Menggunakan Via Aplikasi Kimia Farma Mobile	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
Lampiran 11. Surat Ijin Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 13. Surat Uji Validitasi dan realibilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 14. Surat Ethical Clearance .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 15. SURat Penelitian Dan Mencari Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 16. Surat Selesai Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>