



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
INFORMASI OBAT DI APOTEK WARAS WIRIS
KABUPATEN SEMARANG PERIODE AGUSTUS 2022**

SKRIPSI

Disusun Oleh :

Mila Roikhatun N

052201024

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

2023



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
INFORMASI OBAT DI APOTEK WARAS WIRIS
KABUPATEN SEMARANG PERIODE AGUSTUS 2022**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Disusun Oleh :

Mila Roikhatun N

052201024

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul:

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK WARAS WIRIS KABUPATEN SEMARANG PERIODE AGUSTUS 2022

disusun oleh:

MILA ROIKHATUN N

052201024

PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk diujikan

Ungaran, 12 Juli 2022 **Pembimbing**



apt. Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm.,M.Sc

NIDN. 0606068303

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul:

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK WARAS WIRIS KABUPATEN SEMARANG PERIODE AGUSTUS 2022

disusun oleh:

MILA ROIKHATUN N

052201024

Telah diseminarkan dan disetujui oleh Tim Penguji serta diperkenankan untuk dilanjutkan pada tahap penelitian

Ungaran, 12 Juli 2022

Pembimbing



apt. Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm.,M.Sc

NIDN. 0606068303

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
INFORMASI OBAT DI APOTEK WARAS WIRIS KABUPATEN
SEMARANG PERIODE AGUSTUS 2022**

Disusun oleh:

MILA ROIKHATUN N

052201024

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

Hari : Selasa

Tanggal : 31 Januari 2023

Tim Penguji : Ketua/Pembimbing

apt. Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm.,M.Sc

NIDN : 0606068303

Anggota/Penguji 1



apt. Richa Yuswantina, S.Farm.,M.Si

NIDN. 0630038702

Anggota/Penguji 2



apt. Melati Aprilliana Ramadhani, M.Farm

NIDN. 0624049001

Ketua Program Studi



apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si

NIDN. 0630038702

Dekan Fakultas



apt. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep

NIDN/ 0627097501

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Mila Roikhatun N

NIM : 052201024

Program Studi/Fakultas : S1 Farmasi/Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Waras Wiris Kabupaten Semarang Periode Agustus 2022”** merupakan skripsi asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini adalah ide dan hasil karya murni penulis yang dibimbing dan dibantu oleh pembimbing.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang sudah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini penulis buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah penulis peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 31 Januari 2023

Pembimbing

apt. Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm., M.Sc

NIDN. 0606068303

Penulis

Mila Roikhatun N

052201024

HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Mila Roikhatun N

NIM : 052201024

Program Studi/Fakultas : Farmasi/Kesehatan

Menyatakan memberi wewenang kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/ formatkan, merawat dan mempublikasi skripsi saya dengan judul **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Waras Wiris Kabupaten Semarang Periode Agustus 2022”** untuk kepentingan akademik.

Ungaran, 31 Januari 2023

Yang membuat pernyataan

A 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp is placed over the signature. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METRA TEMPA', and 'DDFRAJX100059717'.

(Mila Roikhatun N)
052201024

MOTTO

- Kerja keras ada dibalik mimpi yang besar. Iringi kerja keras itu dengan untaian doa pada Allah SWT dan Kedua orang tua sebab tidak ada satu pun yang dapat terjadi kecuali atas kehendak dari ridha-nya.
- Belajarlah untuk mengucapkan maaf meski tak mudah untuk diucapkan sebab kata maaf tidak selalu diawali dengan kesalahan, dan melantunkan kata maaf terlebih dahulu tidak akan pernah menurunkan derajat mu tetapi malah meninggikan derajat kemuliaan mu.
- Bersyukurlah untuk kamu yang berada dititik kesuksesan dan jangan pernah lupa untuk menengok sejenak bahwa dibalik kesuksesamu diringi dengan doa dan support dari Orang tua, Keluarag dan Teman yang ada disekitarmu. Ketika kamu jatuh karena manusia, percayalah jika ada kesungguhan maka akan dibangkitkan oleh Allah SWT.
- Jadilah pemuda yang berakhlak karena orang yang memiliki akhlak baik dia lebih mendahulukan untuk menghormati orang lain
- Tetaplah semangat dan jangan merasa perjalanan hanya sampai dititik ini, karena hidup masih terlalu panjang untuk kita lewati
- Sesungguhnya derajat kita sama di mata Allah SWT, tetaplah menjadi pribadi yang baik dan jangan pernah membeda-bedakan.

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Identitas Penulis :

1. Nama : Mila Roikhatun N
2. Nim : 052201024
3. Tempat tanggal lahir : Grobogan, 14 Desember
4. Agama : Islam
5. Jenis kelamin : Perempuan
6. Alamat : Bedoyo, Rejosari, RT 02 RW 02 Grobogan Jawa Tengah
7. Email : milarn14@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

Tahun Masuk-Tahun Lulus	Sekolah/PT
2004-2010	SD Negeri 2 Rejosari
2010-2013	SMP Negeri 2 Kradenan
2013-2016	MA AL-HADI Girikusuma, Mranggen
2016-2019	Akademi Farmasi Nusaputera Semarang
2020-2023	S1 Farmasi Transfer Universitas Ngudi Waluyo

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo. Skripsi ini berjudul “TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK WARAS WIRIS KABUPATEN SEMARANG” Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa bantuan dari berbagai pihak baik moral maupun materil, sangat membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi. Oleh karena itu, dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum., selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Ns. Eko Susilo, S.Kp, M.Kep. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si. selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
4. apt. Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm.,M.Sc selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan bekal ilmu.

6. Kedua orang tua penulis, Bapak Laman dan Ibu Maratul Khasanah serta seluruh anggota keluarga yang selalu memberikan pengertian, dukungan, dan doa untuk keberhasilan penulis.
7. Apoteker Pengelola Apotek Waras Wiris Kabupaten Semarang yang sudah memerikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di tempat penelitian.
8. Pasien Apotek Waras Wiris Kabupaten Semarang yang sudah ikut berpartisipasi dalam penelitian.
9. Suami saya Zana Zulfani, dan orang terdekat saya Yetti Ashari, Iignes, Diah, Ella yang sudah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan yang telah mendoakan keberhasilan penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima saran dan kritik yang bersifat membangun. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan bagi semua pihak.

Ungaran, 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vii
MOTTO.....	viii
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	ix
INTISARI.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Apotek.....	Error! Bookmark not defined.
2. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	Error! Bookmark not defined.
3. Pelayanan Informasi Obat (PIO).....	Error! Bookmark not defined.
4. Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
B. Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
D. Keterangan Empiris.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Subyek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
E. Prosedur Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F. Etika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
H. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
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.....	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	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 Penilaian Skala Likert Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Penilaian Skala Likert Harapan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Range Skala Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4 Range Skala Harapan Pasien	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Persentase Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Harapan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Waras Wiris.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.1 Prosedur Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Ethical Clearance (EC)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Di Apotek Waras Wiris.. **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3. Surat Izin Validasi Apotek Salim Farma..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4. Surat Keterangan Melakukan Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5. Lembar Informed Consent.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 6. Lembar Kuesioner Pasien.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 7. Kuesioner Yang Diisi Pasien.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas ..**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 9. Hasil Kuesioner Kepuasan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 10. Hasil Kuesioner Harapan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 11. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 12. Distribusi Frekuensi Harapan Paien **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 13 Harapan dan Kinerja Apotek Waras Wiris **Error! Bookmark not defined.**

