

**PERSEPSI DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK KARUNIA SEHAT
BARU KABUPATEN SEMARANG**



SKRIPSI

Oleh:

LISMA ZUNianti WAHDA

051211045

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2025**

**PERSEPSI DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK KARUNIA SEHAT
BARU KABUPATEN SEMARANG**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Oleh:

LISMA ZUNianti WAHDA

051211045

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

PERSEPSI DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK KARUNIA SEHAT BARU KABUPATEN SEMARANG

Disusun Oleh:

LISMA ZUNianti WAHDA

NIM: 051211045

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

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

Ungaran, 20 Februari 2025

Pembimbing



**apt. Anita Kumala Hati, M.Si
NIDN. 0604108601**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul :
**PERSEPSI DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN DI APOTEK KARUNIA SEHAT BARU KABUPATEN
SEMARANG**

Oleh:
LISMA ZUNIANI WAHDA
051211045

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

Hari : Rabu
Tanggal : 26 Februari 2025

Ketua / Pembimbing Utama


apt. Anita Kumala Hati, M.Si
NIDN. 0604108601

Anggota / Penguji 1


Niken Dyahariesti, S.Farm,Apt, M.Si
NIDN.0609118702

Anggota / Penguji 2


Dr., apt. Jatmiko Susilo., M.Kes
NIDN. 0610066102

Mengetahui,

Ketua Program Studi


apt. Richa Yuswanti, S.Farm.,M.Si.
NIDN. 063003702


Dekan Fakultas
Ns. Eko Susilo, S.Kep.,M.Kep
NIDN. 0620975501

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Lisma Zunianti Wahda
NIM : 051211045
Program Studi : S1 Farmasi
Fakultas : Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir berjudul **"PERSEPSI DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK KARUNIA SEHAT BARU KABUPATEN SEMARANG"** adalah hasil karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Tugas Akhir ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah 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 penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Pembimbing

apt. Anita Kumala Hati, M.Si
NIDN. 0604108601

Ungaran, 12 Februari 2025

Yang membuat pernyataan



Lisma Zunianti Wahda
NIM. 051211045

PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Lisma Zunianti Wahda
NIM : 051211045
Program Studi : S1 Farmasi
Fakultas : Kesehatan

Menyatakan memberi wewenang kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/informasikan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul, **“PERSEPSI DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK KARUNIA SEHAT BARU KABUPATEN SEMARANG”** untuk kepentingan akademik.

Ungaran, Februari 2025

Yang membuat pernyataan



Lisma Zunianti Wahda
NIM. 051211045

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Setiap tetes keringat orang tuaku adalah ribuan langkahku untuk terus maju”

مَنْ جَدَّ وَجَدَ

“Barangsiapa bersungguh-sungguh, dia akan berhasil”

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan.” (Boy Candra)

PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk :

Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Kedua orang tua saya tercinta Bapak Sulistiyono dan Ibu Siti Umayah yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah mengantarkan saya sampai di tempat ini, saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk Bapak dan Ibu.

Seluruh keluarga besar yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan dan keceriaan bagi penulis

Bapak dan Ibu Dosen Sarjana Farmasi yang telah membimbing dan mengarahkan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat menjadi wawasan dan manfaat untuk orang lain. Aamiin.

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Februari 2025
Lisma Zunianti Wahda
051211045

PERSEPSI DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK KARUNIA SEHAT BARU KABUPATEN SEMARANG

ABSTRAK

Latar Belakang : Persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan apotek sangat penting karena mempengaruhi efektivitas layanan, kepatuhan pasien, dan loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan penjualan dan keuntungan apotek.

Tujuan : Untuk menganalisis persepsi dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang.

Metode : Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, data dikumpulkan melalui kuesioner. Sampel dalam penelitian ini yaitu pelanggan atau pengunjung Apotek Karunia Sehat Baru berjumlah 92 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Hasil : Berdasarkan hasil survei terhadap 92 responden, mayoritas pasien yang mengunjungi Apotek Karunia Sehat Baru adalah perempuan (54,3%) dan berusia 45-54 tahun (28,3%). Alasan paling umum mengunjungi apotek adalah membeli obat tanpa resep (81,5%) dan dengan resep (18,5%). Sebanyak 82,6% responden menilai apoteker peduli dan tahu banyak tentang obat. Apoteker diidentifikasi sebagai orang pertama yang dihubungi terkait masalah obat (52,2%). Masyarakat mengharapkan apoteker mampu memberikan saran (81,5%). Hambatan utama berkonsultasi adalah kesibukan (69,6%) dan ketidakhadiran apoteker (40,2%). Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap apoteker di Apotek Karunia Sehat Baru dengan kategori tinggi 67,4%, kategori sedang 29,3%, dan kategori rendah 3,3%.

Kesimpulan : Masyarakat Kabupaten Semarang memiliki persepsi positif, dan kepercayaan tinggi terhadap pelayanan apotek komunitas.

Kata Kunci : Apotek komunitas, Persepsi, Pelayanan kefarmasian

Ngudi Waluyo University
S1 Pharmacy Study Program, Faculty of Health
Thesis, February 2025
Lisma Zunianti Wahda
051211045

PERCEPTIONS AND PUBLIC TRUST IN SERVICES AT KARUNIA SEHAT BARU PHARMACY, SEMARANG REGENCY

ABSTRACT

Background: Public perception and trust in pharmacy services is very important because it affects service effectiveness, patient compliance, and customer loyalty, which ultimately increases pharmacy sales and profits.

Objective: To analyze the perception and level of public trust in services at the Karunia Sehat Baru Pharmacy, Semarang Regency.

Methods: This study uses quantitative descriptive analysis with a cross-sectional approach, data collected through questionnaires. The sample in this study were customers or visitors to the Karunia Sehat Baru Pharmacy, totaling 92 respondents who met the inclusion and exclusion criteria.

Results: Based on the results of a survey of 92 respondents, the majority of patients who visited the Karunia Sehat Baru Pharmacy were female (54.3%) and aged 45-54 years (28.3%). The most common reason for visiting a pharmacy is to buy medicine without a prescription (81.5%) and with a prescription (18.5%). A total of 82.6% of respondents rated pharmacists as caring and knowing a lot about medicine. Pharmacists were identified as the first person to contact regarding medicine issues (52.2%). People expect pharmacists to be able to provide advice (81.5%). The main barriers to consultation were busyness (69.6%) and pharmacist absence (40.2%). The level of public trust in pharmacists at the Karunia Sehat Baru Pharmacy with a high category of 67.4%, a medium category of 29.3%, and a low category of 3.3%.

Conclusion: The people of Semarang Regency have positive perceptions and high trust in community pharmacy services.

Keywords: Community Pharmacy, Perception, Pharmaceutical Services

PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, karena atas Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Persepsi dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang”, yang disusun guna memenuhi tugas akhir dan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghormatan kepada :

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum selaku rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
2. Ns. Eko Susilo, S.Kep.,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 sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah membimbing selama masa perkuliahan.
4. apt. Anita Kumala Hati, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dan senantiasa mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen, staff dan karyawan Program Studi S1 Farmasi yang telah memberi ilmu, pengalaman, bantuan dan senantiasa memotivasi penulis.

6. Segenap petugas Apotek Karunia Sehat Baru yang telah memberikan perizinan penelitian di tempat tersebut.
7. Kedua orangtuaku, Bapak Sulistiyono dan Ibu Siti Umayah serta adikku Muhammad Nasril Basyarun, terima kasih atas segala kasih sayang, motivasi, doa, dan dukungan baik yang telah diberikan.
8. Kepada seseorang yang berinisial AMA yang senantiasa mendengarkan keluhan penulis, memberikan dukungan dan doa selama penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman SMP dan SMA yang masih bersama sampai sekarang dengan penulis dan selalu mendukung dan memberikan kebahagiaan bagi penulis.
10. Seluruh teman-teman mahasiswa farmasi angkatan 2021 yang telah berbagi keceriaan, motivasi serta kebersamaan selama masa studi.
11. Teman-teman Kos Arista yang telah berbagi suka maupun duka selama masa perkuliahan.
12. Dan kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyusun skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* senantiasa membalas kebaikan yang telah diberikan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu kefarmasian.

Ungaran, Februari 2025

Penulis

RIWAYAT HIDUP



Nama : Lisma Zunianti Wahda
Tempat / Tanggal Lahir : Jepara, 10 Juni 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat Lengkap : Tulakan RT 7 RW 1, Kec. Donorojo, Kab. Jepara,
Provinsi Jawa Tengah
Email : lismagemini10@gmail.com
Riwayat Pendidikan :

Riwayat Pendidikan :

TK Tarbiyatul Athfal 1 Tulakan	: 2007 – 2009
SD Negeri 1 Tulakan	: 2009 – 2015
SMP Negeri 1 Donorojo	: 2015 – 2018
SMA Negeri 1 Donorojo	: 2018 – 2021
Universitas Ngudi Waluyo	: 2021 – 2025

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS.....	v
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vi
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
PRAKATA.....	x
RIWAYAT HIDUP.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Teoritis.....	6
B. Kerangka Teoritis.....	18
C. Kerangka Konsep.....	18
D. Keterangan Empiris.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Desain Penelitian.....	20
B. Lokasi Penelitian.....	20
C. Subjek Penelitian.....	21
D. Definisi Operasional.....	23
E. Variabel Penelitian.....	23
F. Pengumpulan Data.....	24
G. Etika Penelitian.....	29
H. Pengolahan Data.....	31
I. Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	34
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	34
C. Keterbatasan Penelitian.....	55
BAB V PENUTUP.....	56
A. Simpulan.....	56
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional	23
Tabel 3. 2 Karakteristik Responden	25
Tabel 3. 3 Pola kunjungan masyarakat	26
Tabel 3. 4 Persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang	27
Tabel 3. 5 Kepercayaan responden terhadap apoteker komunitas di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang	28
Tabel 4. 1 Hasil uji validitas kuesioner	35
Tabel 4. 2 Hasil uji reliabilitas kuesioner	36
Tabel 4. 3 Hasil persentase karakteristik responden	37
Tabel 4. 4 Distribusi pola kunjungan responden	42
Tabel 4. 5 Distribusi persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang	45
Tabel 4. 6 Distribusi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang	52
Tabel 4. 7 Skor kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	18
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Studi Pendahuluan.....	63
Lampiran 2. Surat Pengajuan Ethical Clearance.....	64
Lampiran 3. Surat Ethical Clearance	65
Lampiran 4. Surat Uji Validitas dan Realibilitas	66
Lampiran 5. Surat Penelitian dan Mencari Data	67
Lampiran 6. Surat Balasan Ijin Penelitian dan Mencari Data	68
Lampiran 7. Lembar Permintaan Menjadi Responden	69
Lampiran 8. Lembar Penjelasan Kepada Responden.....	70
Lampiran 9. Persetujuan Keikutsertaan Dalam Penelitian.....	72
Lampiran 10. Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 11. Karakteristik responden.....	80
Lampiran 12. Tabulasi data penelitian	84
Lampiran 13. Hasil SPSS Uji Validitas dan Realibilitas	87
Lampiran 14. Hasil Penelitian/ Hasil SPSS	88
Lampiran 15. Surat bebas plagiasi/turnitin	90
Lampiran 16. Bukti Konsul/Bimbingan.....	91