

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR SINGKATAN.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pelayanan Kefarmasian.....	6

2.1.1	Pengertian Pelayanan kefarmasian .....	6
2.1.2	Pelayanan Farmasi Klinik di Apotek.....	7
2.1.3	Pelayanan Informasi Obat.....	9
2.2	Apoteker .....	10
2.2.1	Pengertian Apoteker .....	10
2.2.2	Pengertian Apoteker Pengelola Apotek.....	10
2.2.3	Pengertian Apoteker Pendamping .....	10
2.2.4	Pengertian Apotek.....	11
2.2.5	Peran Apoteker di Masa Pandemi COVID-19.....	11
2.2.6	Peran Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian.....	12
2.3	Kepuasan Pasien.....	13
2.3.1	Pengertian Kepuasan Pasien .....	13
2.3.2	Dimensi kepuasan.....	15
2.4	Hubungan Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien.....	16
2.5	Kerangka Teori .....	17
2.6	Kerangka Konsep .....	18
2.7	Hipotesis .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>19</b>
3.1	Jenis dan Rancangan Penelitian.....	19
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	19
3.2.1	Variabel Penelitian.....	19
3.2.2	Definisi Operasional .....	19
3.3	Populasi dan Sampel.....	21

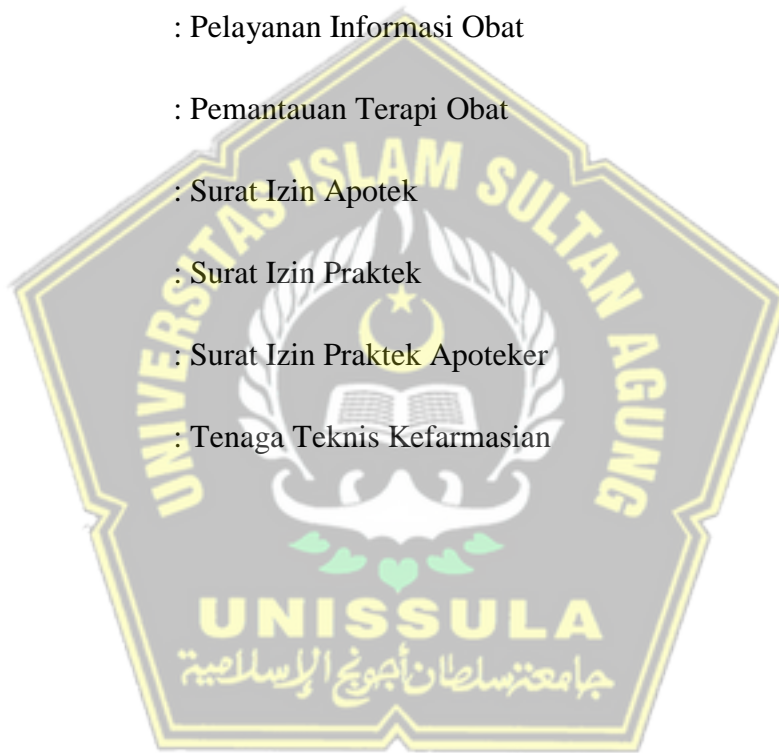
3.3.1	Populasi.....	21
3.3.2	Sampel .....	21
3.4	Instrumen dan Bahan Penelitian.....	23
3.4.1	Instrumen .....	23
3.4.2	Bahan Penelitian .....	27
3.5	<i>Ethical Clearance</i> .....	27
3.6	Cara Penelitian.....	27
3.7	Alur Penelitian.....	29
3.8	Tempat dan Waktu .....	30
3.8.1	Tempat penelitian .....	30
3.8.2	Waktu penelitian.....	30
3.8	Analisis Data .....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>32</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	32
4.1.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Kueisioner .....	33
4.1.1	Karakteristik Responden.....	35
4.1.4	Uji Normalitas dan Homogenitas .....	36
4.1.2	Analisis Respon Kuesioner .....	37
4.1.3	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien.....	41
4.1.4	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap kelompok Domisili .....	42
4.1.5	Uji <i>Kruskall Wallis</i> .....	42
4.2	Pembahasan .....	43
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>55</b>

5.1	Kesimpulan.....	55
5.2	Saran.....	55
5.2.1	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	55
5.2.2	Saran Untuk Apoteker.....	56
DAFTAR PUSTAKA .....		57
LAMPIRAN.....		65



## DAFTAR SINGKATAN

COVID-19	: Coronavirus 2019
ISFI	: Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia
MESO	: Monitoring Efek Samping Obat
PIO	: Pelayanan Informasi Obat
PTO	: Pemantauan Terapi Obat
SIA	: Surat Izin Apotek
SIP	: Surat Izin Praktek
SIPA	: Surat Izin Praktek Apoteker
TTK	: Tenaga Teknis Kefarmasian



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Waktu Penelitian.....	30
Tabel 4. 1	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Dan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Wilayah Kota Semarang Selama Pandemi Covid-19.....	33
Tabel 4. 2	Hasil Uji Reliabilitas.....	34
Tabel 4. 3	Distribusi Karakteristik Responden .....	35
Tabel 4. 4	Uji Normalitas dan Homogenitas.....	36
Tabel 4. 5	Distribusi Hasil Jawaban Responden Tentang Pertanyaan “Yang melayani apoteker atau bukan?” .....	37
Tabel 4. 6	Distribusi Hasil Jawaban Responden Tentang Alasan mengunjungi apotek .....	37
Tabel 4. 7	Distribusi Hasil Jawaban Responden Tentang Pertanyaan “Tenaga Kefarmasian mengantarkan obat anda dengan sopan?” .....	37
Tabel 4. 8	Distribusi Hasil Jawaban Responden Tentang Pertanyaan “Jumlah waktu yang dibutuhkan Tenaga Kefarmasian yang bertugas dengan anda?” .....	38
Tabel 4. 9	Distribusi Hasil Jawaban Responden Tentang Pertanyaan “Waktu rata-rata yang dibutuhkan?” .....	38
Tabel 4. 10	Distribusi Hasil Jawaban Responden Tentang Pertanyaan “Penilaian anda terhadap Tenaga Kefarmasian yang melayani anda, berpengalaman dapat di percaya, percaya diri dan bermanfaat?” .....	38
Tabel 4. 11	Distribusi Hasil Jawaban Responden Tentang Pertanyaan “pernahkah anda diberi saran oleh tenaga kefarmasian?” .....	39
Tabel 4. 12	Distribusi Hasil Jawaban Responden Tentang saran/informasi yang diberikan oleh Tenaga Kefarmasian di Apotek .....	39
Tabel 4. 13	Analisis Respon Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien .....	40
Tabel 4. 14	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien .....	41
Tabel 4. 15	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Kelompok Domisili .....	42
Tabel 4. 16	Uji Kruskall Wallis .....	42
Tabel 4. 17	Uji Post-Hoc Kruskall Wallis .....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Kerangka Teori.....	17
Gambar 2. 2	Kerangka Konsep.....	18
Gambar 2. 3	Alur Penelitian.....	29



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	65
Lampiran 2	Surat <i>Ethical Clearance</i> .....	69
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	70
Lampiran 4	Uji Normalitas dan Homogenitas .....	72
Lampiran 5	Analisis Demografi.....	73
Lampiran 6	Analisis Respon Kuesioner.....	74
Lampiran 7	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien .....	75
Lampiran 8	Peran Tenaga Kefarmasian dalam Pendidikan Pasien.....	76
Lampiran 9	Uji Non Parametrik <i>Kruskall Wallis</i> dan <i>Post Hoc Kruskall Wallis</i> ....	77
Lampiran 10	Data Jawaban Kuesioner Responden.....	78

