

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
PUSKESMAS PURWOSARI SURAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Farmasi
Program Studi Farmasi
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh:

**DIAN WAHYUNI
NIM. 2019142027**

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI, DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
202**

LEMBAR PERSETUJUAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PURWOSARI SURAKARTA

Disusun Oleh:

DIAN WAHYUNI
NIM.2019142027

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan
di hadapan dewan penguji
Pada tanggal 23 Juli 2021

Pembimbing I



apt. Risma Sakti Pambudi, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0614059101

Pembimbing II



apt. Khotimatul Khusna, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0605078703

Mengetahui,
Ka. Prodi Farmasi



apt. Khotimatul Khusna, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0605078703

LEMBAR PENGESAHAN




GAMBARAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PURWOSARI SURAKARTA

Disusun Oleh:

DIAN WAHYUNI
NIM.2019142027

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh
Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Farmasi Universitas Sahid Surakarta
Pada hari Jumat tanggal 23 Juli 2021

Dewan Penguji

- | | | |
|--------------|---|---|
| 1. Penguji 1 | apt. Risma Sakti Pambudi, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0614059101 | (.....
) |
| 2. Penguji 2 | apt. Khotimatul Khusna, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0605078703 | (.....
) |
| 3. Penguji 3 | Fadilah Qonitah, S.Pd., M.Sc
NIDN. 0612129002 | (.....
) |

Mengetahui,

Ketua
Ka. Prodi Farmasi



apt. Khotimatul Khusna, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0605078703

Dekan
Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan


Firdhaus Hari S.A.H., S.T., M.Eng
NIDN.0614068201

FAKULTAS
SAINS, TEKNOLOGI DAN
KESEHATAN

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya Mahasiswa Program Studi Farmasi Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Wahyuni

NIM : 2019142027

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi

Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Purwosari Surakarta

Adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin dan atau meniru tulisan karya orang lain, seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan, maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, 23 Juli 2021

Yang menyatakan



Dian Wahyuni

NIM. 2019142027

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Wahyuni

NIM : 2019142027

Program Studi : Farmasi

Fakultas : Sains, Teknologi, dan Kesehatan

Jenis Karya : Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta hak bebas royalti noneksklusif (*Non-exclusive royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Purwosari Surakarta”

Beserta instrument/desain, Perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalih mediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*autor*) dan pembimbing sebagai *co autor* atau pencipta dan juga sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 23 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Dian Wahyuni

NIM. 2019142027

MOTTO

“Arahkan mata anda pada bintang-bintang dengan kaki tetap berpijak pada tanah”

(Theodore Roosevelt)

“Ketika kamu memperlakukan orang dengan baik, orang-orang yang sama itu mungkin tidak memperlakukanmu dengan cara yang sama. Tetapi jika kamu memperhatikan, kamu akan melihat bahwa Allah telah mengirim orang lain yang memperlakukanmu dengan lebih baik”

(Omar Suleiman)

“Orang yang menginginkan impiannya menjadi kenyataan, harus menjaga diri agar tidak tertidur”

(Richard Wheeler)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak, Ibu, dan Nenekku tercinta yang telah memberiku dukungan dan motivasi dalam setiap langkah yang kutempuh baik wujud material maupun spiritual.
2. apt. Risma Sakti Pambudi, S.Farm., M.Sc dan apt. Khotimatul Khusna, S.Farm., M.Sc yang dengan sabar membimbingku serta banyak memberi bantuan pikiran, arahan serta masukan dalam penulisan skripsi ini.
3. Rizaldi Ramadhan yang telah memberikan semangat dan bantuan terbaik.
4. Teman-teman terdekat Klara, Eka, Afinda dan Raharrani yang sudah membantu dan memberikan dukungan penuh dengan sabar dan ikhlas.
5. Teman-teman seperjuangan di Universitas Sahid Surakarta khususnya Ahli Jenjang Farmasi angkatan 2019 semester genap.
6. Almamaterku tercinta Universitas Sahid Surakarta.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya. Tak lupa shalawat serta salam penulis panjatkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi umat manusia, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PURWOSARI SURAKARTA”**. Skripsi ini diajukan guna memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi di Program Studi Farmasi Universitas Sahid Surakarta.

Penulisan penelitian ini tentu saja banyak halangan dan berbagai kesulitan yang menyertai, sehingga tidak terlepas dari doa, dukungan, dorongan, bantuan, dan bimbingan dari banyak pihak sehingga penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya.
2. Prof. Dr. Ir. Mohamad Harisudin, M.Si. selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan izin untuk melakukan studi di Universitas Sahid Surakarta.
3. Firdhaus Hari Saputro Al Haris, S.T., M.Eng. selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
4. apt.Khotimatul Khusna, S.Farm., M.Sc. selaku Ka. Prodi S1 Farmasi Universitas Sahid Surakarta sekaligus dosen pembimbing kedua skripsi.

5. apt.Risma Sakti Pambudi, S.Farm., M.Sc. selaku pembimbing akademik dan sekaligus dosen pembimbing pertama skripsi.
6. Semua dosen program studi Farmasi Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan masukan kepada penulis.
7. Bapak Firmansyah dan Ibu Dwi Utami selaku orang tua yang selalu memberikan doa serta semangat kepada penulis.
8. Seluruh mahasiswa Universitas Sahid Surakarta khususnya Program Studi Farmasi terimakasih atas kebersamaannya selama ini.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan. Aamiin.

Surakarta, 23 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1. Bagi Penulis	6
1.4.2. Bagi Universitas Sahid Surakarta	6
1.4.3. Bagi Puskesmas	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	8
2.2. Puskesmas	13
2.3. Kepuasan	14
2.3.1. Ketanggapan	15
2.3.2. Keandalan	16
2.3.3. Jaminan	16
2.3.4. Bukti Nyata.....	17
2.3.5. Empati.....	17
2.4. Kuesioner	18
2.5. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	19
2.6. Landasan Teori.....	20
2.7. Kerangka Konsep	23
2.8. Keterangan Empiris.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1. Rancangan Penelitian	24
3.2. Populasi dan Sampel	24
3.2.1. Populasi.....	24
3.2.2. Sampel	24

3.3. Instrumen Penelitian.....	26
3.4. Variabel Penelitian	27
3.5. Definisi Operasional.....	27
3.6. Rencana Jalannya Penelitian	29
3.6.1. Tahap Persiapan.....	29
3.6.2. Pengambilan Data	29
3.6.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	29
3.6.4. Pengolahan Data	31
3.6.5. Penyusunan Laporan.....	32
3.7. Analisa Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Hasil	34
4.1.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
4.1.1. Deskripsi Karakteristik Responden	36
4.1.2. Dimensi Tingkat Kepuasan.....	39
4.1.3. Gambaran Tingkat Kepuasan	43
4.2. Pembahasan	43
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
4.2.2. Deskripsi Karakteristik Responden	44
4.2.3. Dimensi Tingkat Kepuasan.....	48
4.2.4. Gambaran Tingkat Kepuasan	55
BAB V PENUTUP.....	57
5.1. Kesimpulan.....	57
5.2. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Uji Validitas Kuesioner	35
Tabel 4.2. Uji Reliabilitas Kuesioner	36
Tabel 4.3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.4. Jumlah Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.5. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	38
Tabel 4.6. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 4.7. Jumlah Responden Berdasarkan Kunjungan.....	39
Tabel 4.8. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Ketanggapan	40
Tabel 4.9. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Keandalan	40
Tabel 4.10. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Jaminan.....	41
Tabel 4.11. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Bukti Nayata.....	42
Tabel 4.12. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Empati	42
Tabel 4.13. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Purwosari	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konsep Penelitian	23

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Dinas Kesehatan	61
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	62
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah...	63
Lampiran 4. Surat Balasan Dinas Kesehatan	64
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian Puskesmas Purwosari Surakarta	65
Lampiran 6. Surat Permohonan Kesiediaan Sebagai Responden.....	66
Lampiran 7. Karakteristik Responden	67
Lampiran 8. Lembar Kuesioner	68
Lampiran 9. Hasil SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	69
Lampiran 10. Data Karakteristik Responden	74
Lampiran 11. Data Hasil Kuesioner.....	78
Lampiran 12. Hasil SPSS Frekuensi Karakteristik Responden	82
Lampiran 13. Perhitungan Persentase	84