

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS GAMPING 1**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Farmasi
Program Studi Farmasi (S-1)
Fakultas Kesehatan
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

GESTINA ALFA NURFAIZAH

NPM 2517019

**PROGRAM STUDI FARMASI (S-1)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS GAMPING 1**

Diajukan oleh:

GESTINA ALFA NURFAIZAH
NPM 2517019

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Farmasi
Program Studi Farmasi (S-1) Fakultas Kesehatan
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 10 September 2021

Mengesahkan:

Penguji

apt. Wunawar, M.Sc.
NIP 2017.13.218

Pembimbing

apt. Niken Larasati, M.Si.
NIDN 05-0401-8702

Ketua Program Studi Farmasi (S-1)

apt. Kurnia Rahayu Purnomo Sari, M.Sc.
NPP 2017.12.0090



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Nama : Gestina Alfa Nurfaizah
NPM : 2517019
Program Studi : Farmasi (S-1)
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Rawat Jalan di Puskesmas Gamping 1

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang diacu dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 10 September 2021



Gestina Alfa Nurfaizah

PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian Rawat Jalan di Puskesmas Gamping 1”.

Penulisan skripsi disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Farmasi (S-1) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, saran, dan bantuan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Drs. Djoko Susilo, S.T., M.T. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Kuswanto Hardjo, M.Kes, dr. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. apt. Kurnia Rahayu Purnomo Sari, M.Sc. selaku Ketua Program Studi Farmasi (S-1) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. apt. Nofran Putra Pratama, M.Sc. selaku pembimbing akademik yang sudah memberikan dukungan, motivasi dan masukan selama 4 tahun saya menempuh pendidikan di sini.
5. apt. Niken Larasati, M.Si. selaku pembimbing skripsi yang sudah banyak meluangkan waktu, juga tentunya pikiran dan tenaga selama bimbingan.
6. apt. Wunawar, M.Sc. selaku penguji 1 skripsi yang sudah memberikan memberikan saran dan masukannya.
7. Kepala Puskesmas Gamping 1 dan seluruh staf instalasi farmasi di Puskesmas Gamping 1 yang sudah berkenan memberikan kesempatan bagi saya untuk melaksanakan penelitian.
8. Teristimewa bapak dan ibu yang tak lepas memberikan doa dan dukungan

pada penulis selama ini. Kepada kakak dan keluarga besar yang sudah memotivasi dan memberikan dukungan selama ini. Semoga kalian selalu dalam lindungan Allah SWT.

9. Teman seperjuangan Farmasi (S-1) angkatan 1, yang sudah melewati kebersamaan, suka dan duka selama menuntut ilmu di sini.
10. Teman-teman yang telah banyak memberikan motivasi, semangat, perhatian, dan setia mendengarkan keluh kesah selama proses menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan tentunya untuk saya sendiri. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Yogyakarta, September 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teoritis	6
1. Puskesmas.....	6
2. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	8
3. Tingkat Kepuasan	10
4. Profil Puskesmas Gamping 1	11
B. Kerangka Konsep	12
C. Hipotesis	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
A. Desain Penelitian	13
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	13
C. Populasi dan Sampel	13
D. Variabel Penelitian	14

E.	Definisi Operasional.....	15
F.	Instrumen dan Metode Pengumpulan Data.....	16
G.	Validitas dan Reliabilitas.....	16
H.	Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	18
I.	Pelaksanaan Penelitian.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		22
A.	Hasil.....	22
B.	Pembahasan	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		46
A.	Kesimpulan.....	46
B.	Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA		47
LAMPIRAN.....		54

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL AGHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 2. Data Rata-Rata Kunjungan Pasien.....	13
Tabel 3. Definisi Operasional	15
Tabel 4. Hasil Uji Validasi.....	17
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	18
Tabel 6. Skala Likert.....	19
Tabel 7. Hasil Uji Normalitas	20
Tabel 8. Karakteristik Pasien JKN di Puskesmas Gamping 1	23
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)	24
Tabel 10. Distribusi Jawaban pada Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)	25
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>).....	26
Tabel 12. Distribusi Jawaban Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>).....	26
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>)	27
Tabel 14. Dimensi Jawaban pada Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>).....	27
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi Empati (<i>emphaty</i>).....	28
Tabel 16. Distribusi Jawaban pada Dimensi Empati (<i>emphaty</i>)	28
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	29
Tabel 18. Distribusi Jawaban pada Dimensi Bukti Fisik (<i>tangibles</i>).....	29
Tabel 19. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan Keseluruhan.....	30
Tabel 20. Hasil Uji <i>Chi Square</i> Hubungan Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gamping 1	30
Tabel 21. Hasil Uji <i>Chi Square</i> Hubungan Umur dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gamping 1	31
Tabel 22. Hasil Uji <i>Chi Square</i> Hubungan Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gamping 1.....	31
Tabel 23. Hasil Uji <i>Chi Square</i> Hubungan Pekerjaan dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gamping 1.....	32
Tabel 24. Hasil Uji <i>Chi Square</i> Hubungan Pendapatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gamping 1.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	12
Gambar 2. Alur Pelaksanaan Penelitian.....	21

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Ethical Clearance</i>	54
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	55
Lampiran 3. Surat Izin Validitas	56
Lampiran 4. <i>Informed Consent</i>	57
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	58
Lampiran 6. Uji Validasi dan Reliabilitas.....	61
Lampiran 7. Hasil Analisis Data	66
Lampiran 8. Jadwal Penelitian	77
Lampiran 9. Lembar Bimbingan Skripsi.....	78

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA