

**HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS GAMPING 2 SLEMAN**

SKRIPSI

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



Disusun oleh:

STEFANI NURI ALVITA
NPM 202205110

**PROGRAM STUDI FARMASI (S-1)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN
HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS GAMPING 2 SLEMAN

Diajukan oleh:

STEFANI NURI ALVITA
NPM 202205110

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

Tanggal: 15 Agustus 2024

Mengesahkan:

Penguji,



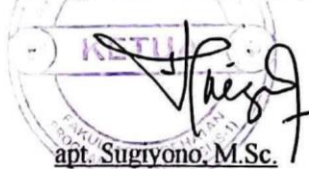
apt. Niken Larasati, M.Si.
NIDN 05-0401-8702

Pembimbing,



apt. Afrizal Wahyu D S., M.Pharm.
NIDN 05-2207-9501

Ketua Program Studi Farmasi (S-1),



apt. Sugriyono, M.Sc.
NPP-2017-13.0101

PERSEMBAHAN

“Aku ditolak dengan hebat sampai jatuh, tetapi Tuhan menolong aku”

(Mazmur 118:13)

“Aku tahu, bahwa Engkau sanggup melakukan segala sesuatu, dan tidak ada rencana-Mu yang gagal”

(Ayub 42:2)

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

(Amsal 23:18)

Dalam nama Yesus, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Juru Selamat tercinta, Tuhan Yesus Kristus yang selalu ada di setiap langkah penulis dalam menyelesaikan pendidikan tepat waktu. Terima kasih karena selalu memberikan harapan dan mujizat di waktu yang tepat di tengah keputusasaan penulis. Terima kasih sudah menggendong dan memeluk penulis di saat tidak mampu untuk melangkah maju dan menjadi sumber kekuatan di tengah ketidakpastian. Terima kasih sudah menjadi Bapa yang sangat baik yang mau menegur penulis disaat penulis salah jalan dan menarik penulis disaat penulis mulai lari dari kasihMu. Terima kasih sudah menjadi sahabat yang sangat baik yang selalu menemani penulis, memeluk penulis, mendengarkan semua keluhan penulis. Terima kasih atas berkat, kebaikan, cinta dan karunia-Nya yang memberikan kesehatan, kekuatan, kesuksesan, kemudahan, dan kelancaran. Love you Dad! Vitta bangga punya papi seperti papi Jesus!
2. Ayah R. Wahyu Haryanto & ibu Yuliani, terimakasih yah terimakasih bu selalu bangun tengah malam untuk mendoakan penulis, terimakasih sudah mau berpuasa untuk penulis, terimakasih selalu mengingatkan bahwa semua indah pada waktuNya dan tidak ada rencana Tuhan yang gagal. Terimakasih untuk kasih sayang yang selalu diberikan. Terimakasih sudah menjadi orang tua yang terbaik. Vitta sayang ayah sama ibu, maaf kalau Vitta gengsi untuk mengungkapkannya.

3. Adik Fransiskus Fano Bayu Efandra, yang selalu menghibur dan menyemangati penulis.

Tuhan sanggup mengubah “titik terendah” mu menjadi “kesaksian terbesar” mu.

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

PERYATAAN

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

Nama : Stefani Nuri Alvita
NPM : 202205110
Program Studi : Farmasi (S-1)
Judul Skripsi : Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gamping 2 Sleman

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, 15 Agustus 2024



Stefani Nuri Alvita

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Juru Selamat tersayang Tuhan Yesus Kristus yang selalu ada di setiap langkah penulis dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gamping 2 Sleman”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk menambah wawasan peneliti dan juga untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar sarjana farmasi pada Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Banyak pihak yang secara langsung maupun tidak langsung mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih dengan tulus kepada:

1. Ibu Prof. Dr. rer.nat. apt. Triana Hertiani, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Ibu Ida Nursanti, S.Kep.,Ns.,MPH., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Bapak apt. Sugiyono, M.Sc., selaku Ketua Prodi (S-1) Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Bapak apt. Nofran Putra Pratama, M.Sc., selaku dosen pembimbing akademik atas kesabaran dan keikhlasan dalam membimbing dan memotivasi selama menempuh studi di Prodi Farmasi (S-1) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
5. Bapak apt. Afrizal Wahyu Darma Syahyeri, M.Pharm., selaku dosen pembimbing skripsi atas keikhlasannya untuk membimbing, meluangkan banyak waktu, memberi petunjuk, saran, dan nasehat selama penyusunan skripsi.
6. Ibu apt. Niken Larasati, M.Si., selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan, saran dan pendapat pada penyelesaian penyusunan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Prodi Farmasi (S-1) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman serta telah mendidik kami.

8. Diri saya sendiri yang telah berusaha keras menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga Ayah R. Wahyu Haryanto, Ibu Yuliani, Adik Fransiskus Fano Bayu Efandra yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi.
10. Teman-teman EYC, elim tambourine, sektor markus, dan teman-teman date terimakasih sudah mendoakan penulis, terimakasih sudah memeluk dan merangkul penulis ditengah keputusasaan penulis, terimakasih sudah mengingatkan untuk tetap mengandalkan dan menaruh harapan pada Tuhan Yesus Kristus, terimakasih sudah menarik penulis ketika penulis mulai menjauhkan diri dari pertemuan-pertemuan yang ada.
11. Shania, Eren, Icha terimakasih sudah mendoakan penulis, terimakasih sudah memberikan dukungan baik lewat kesaksian maupun lewat hadiah serta kata-kata semangat yang diberikan kepada penulis.
12. Niken, Shabela, Anggi, Sri hesti, Silvia, Santika, Restika terimakasih sudah membantu penulis didunia perkuliahan, terimakasih sudah datang ke rumah penulis untuk memberikan *support* di saat penulis merasa tidak ada masa depan ditengah kegagalan penulis.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan pengalaman dan dukungan kepada penulis.

Semoga Tuhan membalas segala perbuatan dan doa baik yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis. Akhir kata semoga skripsi ini berguna dalam menambah ilmu pengetahuan khususnya di bidang farmasi.

Yogyakarta, 14 Agustus 2024
Penulis,

Stefani Nuri Alvita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
PERYATAAN.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
1. Tujuan Umum	3
2. Tujuan Khusus	3
D. Manfaat Penelitian	3
1. Manfaat Teoritis	3
2. Manfaat Praktis	3
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN TEORI.....	7
A. Tinjauan Teori.....	7
1. Puskesmas	7
2. Pelayanan Kefarmasian.....	9
3. Kualitas Pelayanan	18
4. Kepuasan Pasien.....	19
B. Kerangka Konsep.....	22
C. Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Desain Penelitian.....	23
B. Lokasi dan Waktu	23

C.	Populasi dan Sampel	23
1.	Populasi	23
2.	Sampel.....	23
D.	Variabel Penelitian	24
1.	Variabel bebas	24
E.	Definisi Operasional.....	24
F.	Instrumen dan Metode Pengumpulan Data.....	25
G.	Pelaksanaan Penelitian	27
1.	Jalannya penelitian	27
H.	Metode pengolahan dan Analisis data.....	28
1.	Metode Pengolahan Data	28
2.	Analisis data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		31
A.	Hasil Penelitian	31
1.	Gambaran Tempat Penelitian.....	31
2.	Hasil Uji <i>Expert Judgement</i>	31
3.	Karakteristik pasien.....	33
4.	Tingkat kepuasan pasien	34
5.	Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping 2.....	38
B.	Pembahasan.....	39
1.	Karakteristik Pasien	39
2.	Tingkat Kepuasan Pasien	40
3.	Hubungan Karakteristik dengan Tingkat Kepuasan Pasien	43
4.	Keterbatasan penelitian	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		46
A.	Kesimpulan	46
B.	Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA		47
LAMPIRAN.....		54

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian penelitian.....	5
Tabel 2. Kategori tingkat kepuasan pasien	21
Tabel 3. Skor tingkat kepuasan pasien.....	21
Tabel 4. Definisi operasional	24
Tabel 5. Jumlah pernyataan.....	25
Tabel 6. Kuesioner karakteristik pasien	31
Tabel 7. Kuesioner tingkat kepuasan pasien	32
Tabel 8. Persentase karakteristik pasien.....	33
Tabel 9. Persentase tingkat kepuasan dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>)	34
Tabel 10. Persentase tingkat kepuasan dimensi jaminan (<i>assurance</i>)	35
Tabel 11. Persentase tingkat kepuasan dimensi kehandalan (<i>reliability</i>)	35
Tabel 12. Persentase tingkat kepuasan dimensi kepedulian (<i>empathy</i>)	36
Tabel 13. Persentase tingkat kepuasan dimensi ketanggapan (<i>responsiveness</i>) ...	37
Tabel 14. Persentase tingkat kepuasan pasien pada setiap dimensi	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka konsep	22
Gambar 2. Pelaksanaan penelitian	27

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar <i>ethical clearance</i>	54
Lampiran 2. Surat permohonan izin penelitian	55
Lampiran 3. Permohonan uji <i>expert judgement</i>	56
Lampiran 4. Surat pengambilan data	66
Lampiran 5. <i>Informed consent</i>	67
Lampiran 6. Lembar permohonan menjadi responden	68
Lampiran 7. Lembar kuesioner karakteristik pasien	69
Lampiran 8. Kuesioner tingkat kepuasan pasien.....	70
Lampiran 9. Jadwal penelitian	72
Lampiran 10. Lembar bimbingan skripsi	73
Lampiran 11. Analisis data	84
Lampiran 12. Lembar pengumpulan data karakteristik pasien	85
Lampiran 13. Lembar pengumpulan data kepuasan pasien	88
Lampiran 14. Coding karakteristik pasien	93
Lampiran 15. Coding kepuasan pasien	96
Lampiran 16. Dokumentasi penelitian	101
Lampiran 17. Hasil cek plagiarisme	102