

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS GODEAN I SLEMAN
TAHUN 2024**

SKRIPSI

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



Disusun oleh:

SUCIANI SALMA YULIA FIRDAUS
NPM 202205111

**PROGRAM STUDI FARMASI (S-1)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN
EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS GODEAN I SLEMAN
TAHUN 2024

Diajukan oleh:

SUCIANI SALMA YULIA FIRDAUS

202205111

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: 06 Maret 2025

Mengesahkan:

Penguji,

Pembimbing,



apt. Sugiyono, M.Sc.
NIDN 05.1509.8701



apt. Afrizal Wahyu D.S., M.Pharm.
NIDN 05.2207.9501

Ketua Program Studi Farmasi (S-1)



apt. Sugiyono, M.Sc.
NPP 2017.13.0101

apt. Sugiyono, M.Sc.
NPP 2017.13.0101

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”

(Hindia)

“Pada akhirnya, ini semua hanyalah permulaan”

(Nadin Amizah)

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Dengan penuh rasa syukur yang mendalam halaman ini penulis dedikasikan untuk orang-orang yang penulis sayangi dan kasihi. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Cinta pertama dan panutanku ayahku tercinta Benny Andriyanto yang mendidik, mendo'akan, memberikan semangat dan motivasi hingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Pintu surgaku mamaku tercinta Yati Caryati, terima kasih sebesar-besarnya atas do'a, semangat dan nasihat yang diberikan sampai skripsi ini terselesaikan. Meskipun terkadang pikiran kita tidak sejalan, terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati mama menghadapi penulis yang keras kepala.
3. Adikku satu-satunya Moch. Bintang, terima kasih atas segala kasih sayang dapat dukungan dan proposal motivasi sehingga penulis menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Teruntuk kakek dan nenek penulis, Alm. Andi Firdaus, Enca Yulia, Titi Kartini dan Alm. Sri Nuraeni, terima kasih atas do'a kasih sayang, dukungan dan perhatian yang diberikan kepada penulis.
5. Seluruh keluarga penulis, terima kasih selalu memberikan dukungan, semangat dan do'a kepada penulis.
6. Semua teman dan sahabat penulis, yang di Jogja (Rezi, Dian, Armeisya) dan yang di Bandung (Raisa, Ema, Dehani, Desi), terima kasih telah memberikan dukungan, waktu dan kebaikan yang telah diberikan dan selalu siap mendengarkan keluh kesah penulis selama ini.

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Suciani Salma Yulia Firdaus
NPM : 202205111
Program Studi : Farmasi (S-1)
Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan
Kefarmasian Di Puskesmas Godean I Sleman Tahun 2024

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, Maret 2025



Suciani Salma Yulia Firdaus

PRAKATA

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Godean 1 Sleman Tahun 2024”**. Penyusunan skripsi ini digunakan untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai derajat Sarjana Farmasi (S.Farm.) pada Program Studi Farmasi (S-1) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Penyusunan dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih 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 Farmasi (S-1) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dan selaku dosen penguji skripsi yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan kepada penulis.
4. Bapak apt. Afrizal Wahyu D.S., M.Pharm., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, saran, serta pendapat selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak apt. Nofran Putra Pratama, M.Sc., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan dorongan berupa motivasi dan semangat dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen, staff dan civitas akademika Program Studi Farmasi (S-1) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
7. Kedua orang tuaku, serta adikku, yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi.
8. Seluruh teman-teman seperjuangan yang banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran di bangku kuliah.
9. Semua pihak yang telah terlibat dalam proses penyelesaian skripsi, yang tidak

dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari, bahwa skripsi ini tidaklah sempurna dan masih terdapat kekurangan, karena itu kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan senang hati.

Yogyakarta, Maret 2025

Penulis,

Suciani Salma Yulia Firdaus

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Keaslian Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Tinjauan Teori.....	5
1. Puskesmas	5
2. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	7
3. Kepuasan Pasien	10
4. Kuesioner	13
5. Puskesmas Godean I.....	13
B. Kerangka Konsep.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
A. Desain Penelitian	16
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	16
C. Populasi dan Sampel Penelitian	16

D. Variabel Penelitian.....	17
E. Definisi Operasional	18
F. Instrumen dan Metode Pengumpulan Data.....	19
G. Pelaksanaan Penelitian.....	21
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
A. Hasil	23
B. Pembahasan.....	29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
A. Kesimpulan	37
B. Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN.....	42

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	4
Tabel 2. Definisi Operasional	18
Tabel 3. Skala <i>Likert</i>	19
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kuesioner	20
Tabel 5. Karakteristik Responden	24
Tabel 6. Gambaran Tingkat Kepuasan Responden pada Setiap Dimensi.....	25
Tabel 7. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>).....	26
Tabel 8. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) ..	27
Tabel 9. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	28
Tabel 10. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Kepedulian (<i>Empathy</i>).....	28
Tabel 11. Persentase Tingkat Kepuasan Dimensi Sarana Fisik (<i>Tangible</i>)	29

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	15
Gambar 2. Pelaksanaan Penelitian	21

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar <i>Ethical Clearance</i>	42
Lampiran 2. Lembar Izin Penelitian.....	43
Lampiran 3. Surat Keterangan Pengambilan Data.....	44
Lampiran 4. Lembar Persetujuan (<i>Informed Consent</i>).....	44
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	46
Lampiran 6. Lembar Pengumpulan Data Karakteristik Responden.....	49
Lampiran 7. Lembar Pengumpulan Data Kepuasan Pasien.....	56
Lampiran 8. Data Tingkat Kepuasan	63
Lampiran 9. Dokumentasi Kegiatan	64

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA