

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KASIHAN II
BANTUL TAHUN 2025**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Farmasi
Program Studi Farmasi (S1)
Fakultas Kesehatan
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

TATI DIANTI

182205023

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

HALAMAN PENGESAHAN

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KASIHAN II BANTUL**

Diajukan oleh:

TATI DIANTI

NPM 182205023

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: 12 Agustus 2025

Mengesahkan:

Penguji

Pembimbing



apt. Siwi Padmasari, M.Sc.
NIDN 05-2907-8801



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

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Karena sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q,S Al Insyirah : 5-6)

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

1. Kepada Mamah ku tercinta HJ. Tarsiwen, terimakasih atas segala pengorbanan besar yang telah kau dedikasikan kepada ku, terima kasih untuk setiap pengorbanan tenaga, pikiran, kekuatan, kesabaran dan doa-doa yang selalu kau panjatkan untuk ku. Terima kasih karena sudah memperjuangkan dan memberikan semangat serta motivasi sampai akhirnya skripsi ini terselesaikan dengan baik.
2. Kepada Bapak ku tercinta H. Warja, terima kasih untuk setiap hal-hal yang telau kau berikan kepada ku untuk menjaga, menyayangi, mendidik, membimbing, memberikan semangat dan motivasi, serta selalu menghawatirkan ku. Terima kasih untuk setiap doa-doa sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
3. Kepada Kakak ku Mukromin terima kasih untuk setiap dukungan, semangat, motivasi dan doa-doa yang telah kau berikan kepada ku.
4. Kepada Bapak Burhan dan Ibu Sri terima kasih untuk setiap dukungan, semangat dan doa-doa yang telah kau berikan kepada ku.
5. Kepada Riski Saputra terima kasih untuk setiap dukungan, semangat, motivasi dan doa-doa yang telah
6. Kepada Keluarga besar terima kasih yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materil.

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Tati Dianti
NPM : 182205023
Program Studi : Farmasi (S-1)
Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kasihan II Bantul

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, 12 Agustus 2025



Tati Dianti

PRAKATA

Allhamdulillah segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya yang tidak terhitung banyaknya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kasihan II Bantul Tahun 2025”**. 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. Pada kesempatan ini penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. rer.nat. apt. Triana Hertiani, S.Si., M.Si., selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Ibu Dr. 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.
4. Ibu apt. Niken Larasati, M.Si., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan selama perkuliahan.
5. Bapak apt. Afrizal Wahyu Darma S., M.Pharm., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, saran, serta pendapat selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu apt. Siwi Padmasari, M.Sc., selaku dosen penguji skripsi yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan kepada penulis.
7. Seluruh dosen, staff dan civitas akademik Program Studi Farmasi (S-1) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
8. Teruntuk sahabat saya Novia Dwi Susanti dan Riski Amalia, terimakasih segala motivasi, dukungan, pengalaman, waktu dan ilmu yang dijalani bersama selama perkuliahan. Terimakasih selalu menjadi garda terdepan dimasa-masa sulit penulis dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis.

9. Teruntuk Riski Saputra, terimakasih selalu memberikan dukungan, waktu dan do'anya kepada penulis dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis.
10. Seluruh teman-teman farmasi yang banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran diperkuliahan.

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

Yogyakarta, 12 Agustus 2025
Penulis,

Tati Dianti

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	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Teori.....	7
1. Puskesmas	7
2. Pelayanan Kefarmasian	8
3. Kualitas Pelayanan	12
4. Kepuasan pasien	12
B. Kerangka Konsep.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Desain Penelitian.....	18
B. Lokasi dan Waktu	18
C. Populasi dan Sampel	18
1. Populasi	18
2. Sampel	18
3. Besar Sampel.....	19

4. Teknik Pengambilan Sampel.....	19
D. Variabel Penelitian.....	19
E. Definisi Operasional.....	19
F. Instrumen dan Metode Pengumpulan Data.....	20
1. Instrumen Penelitian.....	20
2. Metode Pengumpulan Data.....	21
G. Pelaksanaan Penelitian.....	23
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	23
1. Metode Pengolahan Data.....	23
2. Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
A. Hasil.....	25
1. Karakteristik Pasien.....	25
2. Tingkat Kepuasan Pasien.....	26
B. Pembahasan.....	30
1. Karakteristik Pasien.....	30
2. Tingkat Kepuasan Pasien.....	34
C. Keterbatasan Penelitian.....	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	39
A. Kesimpulan.....	39
B. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA.....	40
LAMPIRAN.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 2. Kategori Tingkat Kepuasan Pasien	14
Tabel 3. Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien	14
Tabel 4. Skala <i>Likert</i>	16
Tabel 5. Definisi Operasional	19
Tabel 6. Karakteristik Pasien	25
Tabel 7. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pasa Setiap Dimensi	26
Tabel 8. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Bukti Nyata (<i>tangible</i>).....	27
Tabel 9. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Kehandalan (<i>reliability</i>)	27
Tabel 10. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	28
Tabel 11. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>).....	29
Tabel 12. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Empati (<i>emphaty</i>)	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	17
Gambar 2. Pelaksanaan Penelitian	23

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PEPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar <i>Ethical Clearance</i>	44
Lampiran 2. Lembar Permohonan Izin Penelitian	47
Lampiran 3. Lembar Izin Penelitian	45
Lampiran 4. Lembar Persetujuan (<i>Informed Consent</i>).....	47
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	48
Lampiran 6. Lembar Pengumpulan Data Karakteristik Pasien.....	51
Lampiran 7. Lembar Pengumpulan Data Kepuasan Pasien.....	58
Lampiran 8. Data Tingkat Kepuasan	65
Lampiran 9. Dokumentasi Kegiatan	67

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA