

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS GANDOMANAN
KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



Disusun oleh:

TONIA KEZZEA PUTRI

NPM 212205100

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

HALAMAN PENGESAHAN

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS GONDONANAN KOTA
YOGYAKARTA**

Diajukan oleh:

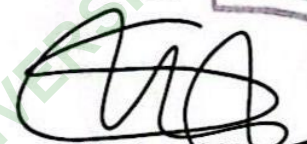
TONIA KEZZEA PUTRI
NPM 212205100

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: 20 Agustus 2025

Mengesahkan:

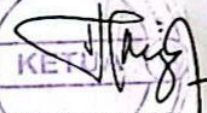
Penguji


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

Pembimbing


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 PERNYATAAN

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

Nama : Tonia Kezza Putri
NPM : 212205100
Program Studi : Farmasi (S-1)
Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gondomanan Kota Yogyakarta

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, 20 Agustus 2025



Tonia Kezza Putri

PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kemudahan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gondomanan Kota Yogyakarta”**. Skripsi ini merupakan salah satu bagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi (S.Farm) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Skripsi ini disusun atas bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Saya menyadari banyak keterbatasan yang saya miliki sehingga dalam penyusunan skripsi tentunya tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan kerjasama dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. rer.nat. apt. Triani 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 Program Studi Farmasi (S-1) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Bapak apt. Afrizal Wahyu D.S., M.Pharm., selaku Dosen Pembimbing skripsi atas segala perhatian, motivasi, dan dukungan, dengan sabar mengajari saya serta memberikan masukan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu apt. Siwi Padmasari, M.Sc., selaku Dosen Penguji skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi dosen penguji skripsi saya.
6. Ibu apt. Kholif Sholehah Indra K, M.Pharm.Sci., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada saya selama menempuh pendidikan di Program Studi Farmasi (S-1) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

7. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Farmasi (S-1) yang telah mengajar dan memberikan dukungan serta memberikan motivasi selama perkuliahan berlangsung.
8. Kepada kedua orang tua saya Bapak Yanto dan Ibu Murniati, saya ucapkan terimakasih sebesar-besarnya sudah menjadi orang tua yang selalu memberikan dukungan, doa, selalu mendukung saya dalam segala hal dan memberikan saya semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Saya berharap skripsi ini bisa memberikan manfaat kepada para pembaca khususnya bagi penulis.

Yogyakarta, 20 Agustus 2025
Penulis,



Tonia Kezza Putri

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.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
1. Tujuan Umum.....	3
2. Tujuan Khusus.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
1. Teoritis.....	3
2. Praktis.....	3
E. Keaslian Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Teori	6
1. Puskesmas	6
2. Pelayanan Kefarmasian.....	7
3. Kualitas Pelayanan	10
4. Kepuasan Pasien.....	12
5. Puskesmas Gondomanan Kota Yogyakarta	18
B. Kerangka Konsep.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21

A. Desain Penelitian	21
B. Lokasi dan Waktu	21
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	21
D. Variabel Penelitian.....	22
E. Definisi Operasional	23
F. Instrumen dan Metode Pengumpulan Data.....	24
G. Pelaksanaan Penelitian.....	25
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
A. Hasil.....	27
B. Pembahasan	32
C. Keterbatasan Penelitian	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	43
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	4
Tabel 2. Kategori Tingkat Kepuasan Pasien	13
Tabel 3. Kuesioner Kepuasan Pasien	14
Tabel 4. Definisi Operasional	23
Tabel 5. Data Karakteristik Pasien.....	27
Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pasien pada Setiap Dimensi.....	28
Tabel 7. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	29
Tabel 8. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) .	30
Tabel 9. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	30
Tabel 10. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	31
Tabel 11. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	20
Gambar 2. Pelaksanaan Penelitian	25

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ethical Clearance	49
Lampiran 2. Surat Izin Dinas Kesehatan	49
Lampiran 3. Surat Izin Pengantar Penelitian Dinas Kesehatan.....	51
Lampiran 4. Surat Izin Pengantar Penelitian Puskesmas	52
Lampiran 5. Lembar Keterangan Partisipasi Penelitian.....	53
Lampiran 6. Lembar Persetujuan (Informed Consent)	55
Lampiran 7. Kuesioner Penelitian.....	56
Lampiran 8. Lembar Pengumpulan Data Karakteristik Pasien.....	59
Lampiran 9. Lembar Pengumpulan Data Evaluasi Kepuasan Pasien	64
Lampiran 10. Data Tingkat Kepuasan	69
Lampiran 11. Jadwal Penelitian	70
Lampiran 12. Dokumentasi kegiatan	71
Lampiran 13. Lembar Bimbingan.....	72
Lampiran 14. Hasil Cek Turnitin	73