

HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS GAMPING I

SKRIPSI

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



Disusun oleh:

NASTASYA ERIKA PUTRI
NPM 202205077

**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 I**

Diajukan oleh:

NASTASYA ERIKA PUTRI

NPM 202205077

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: 16 Agustus 2024

Mengesahkan:

Penguji



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

Pembimbing



apt. Shalahuddin Al Madury, M.Clin.Pharm.
NIDN 05-2603-9302

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 : Natasya Erika Putri

NPM : 202205077

Program Studi : Farmasi (S-1)

Judul Skripsi : Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gamping I

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan *plagiarisme*. Semua referensi dari sumber yang 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 manapun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, Agustus 2024



Natasya Erika Putri
Natasya Erika Putri

PRAKATA

Puji dan syukur penulis persembahkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gamping I”**. 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. Prof. Dr. rer.nat. apt. Triana Hertiani, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Ida Nursanti, S.Kep., Ns., MPH. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. apt. Sugiyono, M.Sc., selaku Ketua Program Studi Farmasi (S-1) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. apt. Siwi Padmasari, M.Sc. selaku dosen penguji skripsi yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan kepada penulis.
5. apt. Shalahuddin Al Madury, M. Clin. Pharm. selaku dosen pembimbing skripsi yang penuh kesabaran telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, pengarahan, perhatian dan motivasi kepada penulis.
6. apt. Endah Kurniawati, M. Sc., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah memberikan dorongan berupa motivasi dan semangat dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh civitas akademika Program Studi Farmasi (S-1) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah memfasilitasi dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga terselesaikannya skripsi.

8. Kedua orang tua tersayang kakak, adik selaku keluarga dari penulis yang selalu memberikan doa restu dan semangat bagi penulis.
9. Sahabat tersayang penulis dan teman-teman Farmasi (S-1) khususnya kelas B Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta angkatan 2020 atas dukungan, kebersamaan, canda dan tawa, kerjasama yang akan selalu membekas dalam hati dan ingatan.
10. Terimakasih juga kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan naskah skripsi ini banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan saran sangat diharapkan penulis. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi dunia ilmu kefarmasian dan kesehatan.

Yogyakarta, 16 Agustus 2024

Penulis,

Nastasya Erika 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
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Keaslian penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Teori.....	6
1. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).....	6
2. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	6
3. Pengendalian Mutu Pelayanan Kefarmasian	10
4. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Layanan Kefarmasian	12
B. Kerangka Konsep	16
C. Hipotesis.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
A. Desain Penelitian.....	17
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	17
C. Populasi dan Sampel Penelitian	17
D. Variabel Penelitian.....	19

E. Definisi Operasional.....	19
F. Instrumen dan Metode Pengumpulan Data	20
G. Pelaksanaan Penelitian	22
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
A. Hasil	24
B. Pembahasan.....	30
1. Karakteristik Pasien	30
2. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Masing-Masing Dimensi	33
3. Analisis Bivariat.....	35
4. Analisis Multivariat.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	4
Tabel 2. Definisi Operasional	19
Tabel 3. Hasil Revisi <i>Expert Judgement</i>	21
Tabel 4. Karakteristik Responden	24
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Dimensi Ketanggapan	25
Tabel 6. Distribusi Pernyataan Ketanggapan	25
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Dimensi Kehandalan	25
Tabel 8. Distribusi Pernyataan Kehandalan	26
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan	26
Tabel 10. Distribusi Pernyataan Jaminan.....	26
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Dimensi Empati.....	27
Tabel 12. Distribusi Pernyataan Empati.....	27
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Dimensi Sarana Fisik	27
Tabel 14. Distribusi Pernyataan Sarana Fisik	28
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Dari Lima Dimensi.....	28
Tabel 16. Hasil Uji <i>Chi-Square</i>	28
Tabel 17. Hasil Uji Multivariat	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	16
Gambar 2. Pelaksanaan Penelitian	22

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Izin Penelitian	52
Lampiran 2. <i>Ethical Clearance</i>	53
Lampiran 3. Hasil <i>Expert Judgement</i>	54
Lampiran 4. Lembar Penjelasan Kepada Calon Responden	64
Lampiran 5. Lembar <i>Informed Consent</i>	66
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 7. Lembar Pengumpulan Data	69
Lampiran 8. Hasil Uji Validasi (Windiana, 2020)	76
Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	77
Lampiran 10. Uji Normalitas	78
Lampiran 11. Hasil Frekuensi Karakteristik Responden	79
Lampiran 12. Hasil Analisis Data Univariat Frekuensi Dimensi.....	81
lampiran 13. Hasil Analisis Data Bivariat	82
Lampiran 14. Hasil Analisis Data Multivariat	89
Lampiran 15. Jadwal Penelitan	91
Lampiran 16. Dokumentasi Pengambilan Data	92
Lampiran 17. Lembar Bimbingan Skripsi.....	93
Lampiran 18. Hasil Uji Plagiarisme	104