

**HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI
PUSKESMAS SEYEGAN KABUPATEN SLEMAN**

SKRIPSI

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



Disusun oleh:
GILANG CAHYA PRATAMA
NPM 212205043

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

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS SEYEGAN KABUPATEN SLEMAN**

Diajukan oleh:

GILANG CAHYA PRATAMA

NPM 212205043

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: 7 Agustus 2025

Mengesahkan:

Penguji

apt. Yuni Andriani, M.Pharm.Sci.
NIDN 05-1206-9401

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

PERNYATAAN

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

Nama : Gilang Cahya Pratama
NPM : 212205043
Program Studi : Farmasi (S-1)
Judul Skripsi : Hubungan Karakteristik Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Seyegan Kabupaten 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, 7 Agustus 2025



Gilang Cahya Pratama

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang selalu ada di setiap langkah penulis dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Hubungan Karakteristik Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Seyegan Kabupaten Sleman**”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk menambah wawasan peneliti dan juga untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar sarjana farmasi (S.Farm) 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. Prof. Dr.rer.nat. apt. Triana Hertiani, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Dr. Ida Nursanti, S.Kep., Ns., MPH., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. apt. Sugiyono, M.Sc., selaku Ketua Prodi (S-1) Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. apt. Dianita Febrina Leswara, M.Farm, selaku Pembimbing Akademik yang telah mengerahkan waktunya untuk memberikan bimbingan, bantuan, dan saran kepada penulis selama 4 tahun menempuh pendidikan di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
5. 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. apt. Yuni Andriani., M.Pharm.Sci. 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. 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.

Penulis,

Gilang Cahya Pratama

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
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.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Teori.....	8
1. Puskesmas.....	8
2. Kualitas Pelayanan Kefarmasian.....	10
3. Kepuasan.....	13
B. Kerangka Konsep.....	19
C. Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Desain Penelitian.....	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	21
D. Variabel Penelitian.....	22
E. Definisi Operasional.....	23

F. Instrumen Dan Metode Pengambilan Data	24
G. Pelaksanaan Penelitian.....	26
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Hasil Penelitian	30
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	30
2. Karakteristik Pasien.....	30
3. Tingkat Kepuasan Pasien	31
4. Hubungan Karakteristik Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Seyegan Sleman	35
B. Pembahasan.....	37
1. Karakteristik Pasien.....	37
2. Tingkat Kepuasan Pasien	39
3. Hubungan Karakteristik dengan Tingkat Kepuasan Pasien	45
4. Keterbatasan	49
BAB V KESIMPULAN & SARAN.....	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 2. Kuesioner Tingkat Kepuasan	16
Tabel 3. Kategori Tingkat Kepuasan Pasien	18
Tabel 4. Definisi Operasional	23
Tabel 5. Hasil Uji Validitas.....	25
Tabel 6. <i>Coding</i> Variabel karakteristik	27
Tabel 7. Persentase Karakteristik Responden	30
Tabel 8. Persentase Tingkat Kepuasan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	32
Tabel 9. Persentase Tingkat Kepuasan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	32
Tabel 10. Persentase Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	33
Tabel 11. Persentase Tingkat Kepuasan Dimensi Kepedulian (<i>Empathy</i>).....	34
Tabel 12. Persentase Tingkat Kepuasan Dimensi Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	34
Tabel 13. Persentase Tingkat Kepuasan Responden Pada Setiap Dimensi Pasien Puskesmas Seyegan Kabupaten Sleman	35
Tabel 14. Hubungan Karakteristik Responden Terhadap Tingkat Kepuasan	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	19
Gambar 2. Tahapan Pelaksanaan Penelitian	26

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar <i>Ethical Clearance</i>	57
Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian	58
Lampiran 3. Surat Pengambilan Data	59
Lampiran 4. Lembar Permohonan Menjadi Responden	60
Lampiran 5. Surat Persetujuan (<i>Informed Consent</i>).....	61
Lampiran 6. Kuesioner Kepuasan	62
Lampiran 7. Lembar Kuesioner	64
Lampiran 8. Lembar Pengumpulan Data Karakteristik Pasien.....	66
Lampiran 9. Lembar Pengumpulan Data Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien. ...	71
Lampiran 10. Data Tingkat Kepuasan	76
Lampiran 11. Hasil Olah Data Uji Normalitas.....	77
Lampiran 12. Hasil Olah Data <i>Rank Spearman</i>	78
Lampiran 13. Jadwal Penelitian	81
Lampiran 14. Lembar Bimbingan Skripsi.....	82
Lampiran 15. Hasil Cek Plagiasi.....	85