

**EVALUASI KEPUASAN RESPONDEN RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS  
GONDOKUSUMAN 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:

**TRI FENA YULIANTI**  
NPM 212205101

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

**HALAMAN PENGESAHAN**

**EVALUASI KEPUASAN RESPONDEN RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS  
GONDOKUSUMAN I**

Diajukan oleh:

**TRIFENA YULIANTI**

NPM 212205101

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: 01 Juli 2025

Mengesahkan:

Penguji



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

Pembimbing



apt. Arna Titami, M.Clin.Pharm.  
NIDN 05-0409-9601

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 : Tri Fena Yulianti

NPM : 212205101

Program Studi : Farmasi (S-1)

Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Responden Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gondokusuman I

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, 01 Juli 2025



Tri Fena Yulianti

## PRAKATA

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya yang memungkinkan penulis menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Responden Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gondokusuman I”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di Program Studi Farmasi (S-1), Fakultas Kesehatan, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, serta dukungan berbagai pihak. Penulis dengan tulus dan penuh rasa hormat ingin menyampaikan ucapan 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 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. Ibu apt. Kholif Sholehah Indra K., M.Pharm.Sci. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama menjalani studi di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
5. Ibu apt. Arina Titami, M.Clin.Pharm. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh dedikasi memberikan bimbingan, saran, serta masukan berharga dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu apt. Yuni Andriani, M.Pharm.Sci. selaku penguji yang telah memberikan evaluasi dan masukan untuk perbaikan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, khususnya para dosen di Program Studi Farmasi (S-1), atas ilmu dan wawasan yang telah diberikan kepada penulis selama masa studi.
8. Kepada kedua orang tua yaitu Bapak Sunardi dan Ibu Ngatiem, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa, dukungan yang tulus, semangat dan kasih sayang yang selalu mengiringi setiap langkah penulis.

Terima kasih juga kepada saudari perempuan penulis yaitu Yohana Susanti yang senantiasa memberikan motivasi dan menjadi sumber kekuatan di tengah kesibukan penyusunan skripsi ini.

9. Arde Randika selaku pacar penulis, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus karena selalu hadir sebagai penyemangat dalam setiap proses yang dijalani. Terima kasih atas kesabaran, dukungan moral, doa yang tiada henti, serta pengertian yang luar biasa selama penulis menghadapi berbagai tantangan dalam penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan dorongan dari pacar telah menjadi bagian penting dalam proses ini.
10. Seluruh rekan mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, khususnya teman-teman dari Angkatan 2021 Program Studi Farmasi (S-1) yang telah menemani perjalanan akademik ini dengan kebersamaan dan dukungan.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan kebaikan kepada kita semua. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan memperluas wawasan serta pengetahuan bagi berbagai pihak.

Yogyakarta, 01 Juli 2025

Penulis,

Tri Fena Yulianti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
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.....	4
1. Tujuan Umum.....	4
2. Tujuan Khusus.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
1. Manfaat Teoretis.....	4
2. Manfaat Praktis.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Teori.....	8
1. Pelayanan Kefarmasian.....	8
2. Kepuasan Responden Rawat Jalan.....	10
3. Profil Puskesmas Gondokusuman I.....	15
B. Kerangka Konsep.....	17

BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Desain Penelitian .....	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	18
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	18
1. Populasi .....	18
2. Sampel.....	18
D. Variabel Penelitian.....	20
E. Definisi Operasional .....	20
F. Instrumen dan Metode Pengumpulan Data.....	22
1. Instrumen Penelitian.....	22
2. Metode Pengumpulan Data .....	23
G. Pelaksanaan Penelitian.....	24
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	25
1. Metode Pengolahan.....	25
2. Analisis Data .....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	27
A. Hasil .....	27
B. Pembahasan.....	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
A. Kesimpulan .....	47
B. Saran .....	47
DAFTAR PUSTAKA .....	48
LAMPIRAN.....	52

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 2. Kuesioner Tingkat Kepuasan Responden Rawat Jalan.....	13
Tabel 3. Kategori Tingkat Kepuasan Responden Rawat Jalan .....	15
Tabel 4. Definisi Operasional .....	20
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	23
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....	23
Tabel 7. Sosiodemografi Responden.....	27
Tabel 8. Tingkat Kepuasan Responden pada Setiap Dimensi .....	28
Tabel 9. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	29
Tabel 10. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) 30	
Tabel 11. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	31
Tabel 12. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Keramahan ( <i>Empathy</i> ).....	32
Tabel 13. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep .....	17
Gambar 2. Pelaksanaan Penelitian .....	24

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat <i>Ethical Clearance</i> .....	52
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	53
Lampiran 3. Lembar Penjelasan untuk Responden Rawat Jalan .....	54
Lampiran 4. Lembar <i>Informed Consent</i> .....	56
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 6. Lembar Wawancara Penelitian .....	61
Lampiran 7. Jadwal Penelitian .....	62
Lampiran 8. Lembar Data Sosiodemografi Responden Rawat Jalan.....	63
Lampiran 9. Lembar Data Kepuasan Responden Rawat Jalan .....	67
Lampiran 10. Lembar Dokumentasi Penelitian .....	71
Lampiran 11. Lembar Bimbingan .....	73
Lampiran 12. Hasil Cek Plagiarisme .....	74