



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN  
PUSKESMAS GETASAN KAB. SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Joao Cornelio Da Cunha**

**050116A038**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

**2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI  
PUSKESMAS GETASAN KABUPATEN SEMARANG**

Oleh:

**JOÃO CORNELIO DA CUNHA**

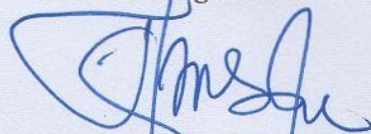
**NIM 050116A038**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

Telah diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing dan telah  
Diperkenankan untuk diujikan

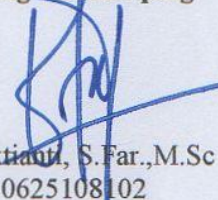
Ungaran, 15 Desember 2020

**Pembimbing Utama**



apt. Istianatus Sunnah, S.Farm.,M.Sc  
NIDN 0629107703

**Pembimbing Pendamping**



apt. Dian Oktiani, S.Far.,M.Sc  
NIDN 0625108102

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi berjudul:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI  
PUSKESMAS GETASAN KABUPATEN SEMARANG**

Oleh:

**JOÃO CORNELIO DA CUNHA**

**NIM 050116A038**

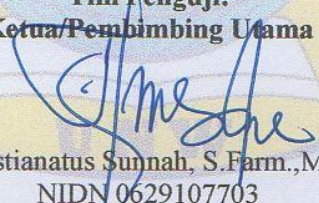
Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Farmasi  
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 15 Desember 2020

**Tim Penguji:**

**Ketua/Pembimbing Utama**

  
apt. Istianatus Sunnah, S.Farm.,M.Sc  
NIDN 0629107703

**Anggota / Penguji**

  
apt. Niken Dyahariesti, S.Farm.,M.Si  
NIDN 0609118702

**Anggota /Pembimbing Pendamping**

  
apt. Dian Oktanti, S.Far.,M.Sc  
NIDN 0625108102

**Mengesahkan  
Ketua Program Studi Farmasi**

  
apt. Rizka Yulswatitua, S.Farm.,M.Si  
NIDN 0630038702

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama : João Cornelio Da Cunha  
Tempat, tanggal lahir : Manuimpena, 16 Juni 1995  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Katolik  
Alamat : Aldeia Manuimpena, Sucu Lalisuk Sub-Distrito Pante  
Makasar Distrito Oe-cusse Timorese

### **Pendidikan**

- |                                     |                  |
|-------------------------------------|------------------|
| 1. SD Katolik Nossa S.F De Padiæ    | Lulus Tahun 2008 |
| 2. SMP Katolik Nossa S.F De Padiæ   | Lulus Tahun 2012 |
| 3. SMA Katolik St. Antonio Oe-Cusse | Lulus Tahun 2015 |

## PERYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : JOÃO CORNELIO DA CUNHA

Nim : 050116A038

Mahasiswa : Program Studi S1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Getasan Kab. Semarang”** adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini memerlukan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran didalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 30 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



*João Cornelio da Cunha*  
7/22

(JOÃO CORNELIO DA CUNHA)

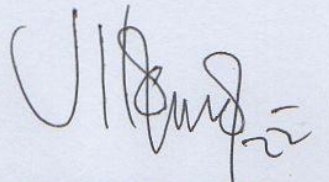
## HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : JOÃO CORNELIO DA CUNHA  
Nim : 050116A038  
Mahasiswa : Program Studi Farmasi S1 Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/memformatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Getasan Kab. Semarang”** untuk kepentingan akademis.

Ungaran, 30 Januari 2021  
Yang membuat Pernyataan,



(JOÃO CORNELIO DA CUNHA)

**Fakultas Ilmu Kesehatan  
Program studi S-1 Farmasi**

**Skripsi, September 2020**

**Joao Cornelio Da Cunha<sup>1</sup>, Istianatus Sunnah<sup>2</sup>, Dian Oktianti<sup>3</sup>  
050116A038**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI PUSKESMAS GETASAN  
KABUPATEN SEMARANG**

**(+ 80 halaman + 16 tabel + 2 gambar + 24 lampiran)**

**INTISARI**

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan, karena kepuasan yang tinggi menjadi indikasi keterampilan dan kualifikasi pelayanan yang memenuhi standar. Oleh karena itu, puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang mampu memberikan pelayanan yang baik.

**Tujuan Penelitian:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan berdasarkan 5 dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) dan jaminan (*assurance*) di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang.

**Metode Penelitian:** penelitian ini merupakan survey deskriptif melalui pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner. Sampel pada penelitian ini sebanyak 94 responden diambil secara *accidental sampling* kemudian data dianalisis menggunakan analisis nilai indeks maksimal dan minimal

**Hasil:** Perhitungan nilai indeks kepuasan dilihat dari rata-rata masing-masing dimensi tingkat kepuasan pasien. tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan dengan nilai indeks 60,7 kategori sedang, dimensi daya tanggap dengan nilai indeks 72,6 kategori sedang, dimensi jaminan dengan nilai indeks 67,4 kategori sedang, dimensi empati dengan nilai indeks 64,2 kategori sedang dan dimensi bukti fisik dengan nilai indeks 70,0 kategori sedang. Rata-rata nilai indeks secara keseluruhan 67,6 kategori sedang.

**Kesimpulan:** Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang berdasarkan 5 dimensi rata-rata nilai indeks 67,6 kategori sedang.

**Kata kunci** : Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Puskesmas

**Kepustakaan** : 56 pustaka (2009-2019)

**Faculty of Health Sciences  
Study Program of Pharmacy  
Final Assignment, September 2020  
Joao Cornelio Da Cunha<sup>1</sup>, Istianatus Sunnah<sup>2</sup>, Dian Oktianti<sup>3</sup>  
050116A038**

**LEVEL OF PATIENT SATISFACTION TOWARDS PHARMACY  
SERVICES IN PHARMACY INSTALLATION OF GETASAN DISTRICT,  
SEMARANG DISTRICT**

**(+ 80 pages + 16 tables + 2 pictures + 24 attachments)**

**ABSTRACT**

**Background:** Patient satisfaction is one indicator of service quality, because high satisfaction is an indication of skills and service qualifications that meet standards. Therefore, the puskesmas as the first level health facility is able to provide good service.

**Research Objectives:** This study aims to evaluate the level of patient satisfaction with pharmaceutical services in outpatient pharmacy based on 5 dimensions of reliability (reliability, responsiveness), empathy (empathy), physical evidence (tangible) and assurance (assurance) at Getasan District Health Center. Semarang.

**Research Methods:** This research is a descriptive survey through a quantitative approach using a questionnaire data collection technique. The sample in this study as many as 94 respondents were taken by accidental sampling then the data were analyzed using the index value analysis technique.

**Result:** The calculation of the satisfaction index value is seen from the average of each dimension of the level of patient satisfaction. the level of satisfaction based on the reliability dimension with an index value of 60.7 in the medium category, the responsiveness dimension with an index value of 72.6 in the moderate category, the assurance dimension with an index value of 67.4 in the moderate category, the dimension of empathy with an index value of 64.2 in the moderate category and the dimension of evidence physical category with an index value of 70.0. The average index value as a whole was 67.6 in moderate category.

**Conclusion:** Evaluation of patient satisfaction with pharmacy services at Getasan Public Health Center, Semarang Regency based on 5 dimensions with an average index score of 67.6 moderate categories.

**Keywords:** Satisfaction, Service Quality, Puskesmas

**Bibliography:** 56 references (2009-2019)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang maha esa atas segala rahmat dan penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis tingkat kepuasan Pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas Getasan kabupaten Semarang”. Penelitian ini diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S-1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.

Adapun selesainya penelitian ini tidak lepas atas bantuan dan kerja sama dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M. Hum. selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Rosalina, S.Kep.,M.Kes. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Apt. Richa Yuswantina, S.Farm.,M.Si selaku Ketua Program Studi S-1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
4. Apt. Istianatus Sunnah, S.Farm.,M.Sc selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Apt. Dian Oktianti, S.Far.,M.Sc selaku pembimbing II yang juga memberikan bimbingan, pengarahan serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Teristimewa Bapak, Mama, serta Adik-adikku yang senantiasa memberikan dukungan dan Do'a demi terselesainya Skripsi ini.
7. Bie Lucy Ledes, S. Tr. Keb yang slalu mendukung dan mendewasakanku hingga terselesainya skripsi ini.

8. Teman – teman satu angkatan 2016 prodi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo. yang selalu member motivasi dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Tidak ada manusia yang sempurna, begitu pula dengan penyusunan skripsi ini yang masih banyak terdapat kekeliruan. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sekalian.

Ungaran, 15 Desember 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	iv
HALAMAN ORINALITAS.....	v
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI .....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTARC .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Tinjauan Teori.....	6
1. Puskesmas.....	6
2. Kepuasan Pasien.....	12
3. Kualitas Pelayanan .....	22
B. Kerangka Konsep .....	23
C. Kerangka Teori .....	24
D. Keterangan Empiris .....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Rancangan Penelitian.....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25

C. Populasi dan Sampel .....	25
D. Variabel Penelitian .....	28
E. Definisi Operasional .....	28
F. Prosedur Penelitian .....	30
G. Etika Penelitian .....	33
H. Pengolahan Data.....	34
I. Analisis Data .....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	40
A. Hasil Penelitian .....	40
BAB V PENUTUP .....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran .....	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Teori .....	23
Gambar 2.3 Kerangka Konsep.....	24
Gambar 3.1 Skema Alur Penelitian .....	30

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penilaian Kuesioner .....	33
Tabel 3.2 Kisi- Kisi Kuesioner Penelitian .....	33
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang .....	40
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang Berdasarkan Indikator Kepuasan...	48
Tabel 4.3 Deskripsi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang Berdasarkan Pernyataan .....	49
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien pada Indikator Keandalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang.....	54
Tabel 4.5 Deskripsi Tingkat Kepuasan Pasien pada Indikator Keandalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang Berdasarkan Pernyataan.....	57
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan pasien pada indikator daya tanggap terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang ...	58
Tabel 4.7 Deskripsi Tingkat Kepuasan Pasien pada Indikator Daya Tanggap terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang Berdasarkan Pernyataan.....	59
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien pada Indikator Jaminan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang.....	61

Tabel 4.9 Deskripsi Tingkat Kepuasan Pasien pada Indikator Jaminan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Getasan Berdasarkan Pernyataan .....	62
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien pada Indikator Empati terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang.....	63
Tabel 4.11 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Pada Indikator Empati Terhadap Pelayanan Kefarmasian Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Getasan Berdasarkan Pernyataan .....	65
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien pada Indikator Bukti Fisik terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang.....	66
Tabel 4.13 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Pada Indikator Bukti Fisik Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Getasan Berdasarkan Pernyataan .....	67
Tabel4.14 Distribusi Frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi farmasi puskesmas getas an kabupaten semarang .....	69

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat izin studi pendahuluan ke DPMPTSP
- Lampiran 2 Surat Balasan izin studi pendahuluan dari DPMPTSP
- Lampiran 3 Surat izin studi pendahuluan ke Puskesmas Getasan
- Lampiran 4 Surat balasan izin studi pendahuluan dari Puskesmas Getasan
- Lampiran 5 Surat izin Studi penelitian ke Puskesmas Getasan
- Lampiran 6 Surat balasan izin studi Penelitian dari Puskesmas Getasan
- Lampiran 7 Surat selesai studi Penelitian dari Puskesmas Getasan
- Lampiran 8 Kuesioner
- Lampiran 9 Dokumentasi
- Lampiran 10 Lembar Konsul



