



**HUBUNGAN ANTARA KARAKTERISTIK DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI  
PUSKESMAS KECAMATAN JOHAR BARU  
(JAKARTA)**

**SKRIPSI**

Oleh:

KRISMAYANI

NIM. 052191182

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

**2021**



**HUBUNGAN ANTARA KARAKTERISTIK DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS  
KECAMATAN JOHAR BARU  
(JAKARTA)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi

Oleh:

KRISMAYANI

NIM. 052191182

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

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi berjudul :

**HUBUNGAN ANTARA KARAKTERISTIK DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS  
KECAMATAN JOHAR BARU  
(JAKARTA)**

Disusun Oleh :



Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk diujikan.

Ungaran, 2021

Pembimbing

apt. Richa Yuswantira, S.Farm., M.Si  
NIDN. 0630038702

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

**HUBUNGAN ANTARA KARAKTERISTIK DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS  
KECAMATAN JOHAR BARU  
(JAKARTA)**

Disusun oleh :

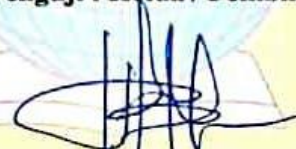
**KRISMAYANI**  
NIM. 052191182

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 29 Juli 2021

**Tim Penguji : Ketua / Pembimbing**

  
apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si  
NIDN. 0630038702

**Anggota/Penguji 1**

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

**Anggota/Penguji 2**

  
Apt. Istianatus Sunnah, S.Farm, M.Sc  
NIDN. 06229107703

**Ketua Program Studi**

  
Apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si.  
NIDN. 0630038702

**Dekan Fakultas Kesehatan**

  
  
Rosalina S.Kp, M.Kes  
NIDN. 0621127102

## DAFTAR RIWAYAT PENULIS



Nama : Krismayani

Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 23 Maret 1998

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jl. Cempaka Putih Barat RT. 003 RW. 009 No. 21, Cempaka  
Putih Barat, Jakarta Pusat 10520

Riwayat Pendidikan :

1. SD N JOHAR BARU 09 PAGI (2004-2010)
2. SMP N 77 JAKARTA (2010-2013)
3. SMK FARMASI DIREKTORAT KESEHATAN  
ANGKATAN DARAT (DITKESAD) (2013-2016)
4. POLTEKKES KEMENKES JAKARTA II (2016-2019)
5. UNIVERSITAS NGUDI WALUYO (2019-Sekarang)

## PENYATAAN ORISINALITAS


Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Krismayani  
NIM : 052191182  
Mahasiswa : Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan,  
Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul “**Hubungan Antara Karakteristik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Johar Baru (Jakarta)**” ialah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh pembimbing.
3. Skripsi ini tidak menurut karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo

Mengetahui,  
Pembimbing

  
apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si  
NIDN. 0630038702

Ungaran, Agustus 2021

Yang membuat pernyataan

  
Krismayani  
NIM. 052191182

## PERNYATAAN KETERSEDIAAN PUBLIKASI

**Yang bertanda tangan dibawah ini :**

Nama : Krismayani

NIM : 052191182

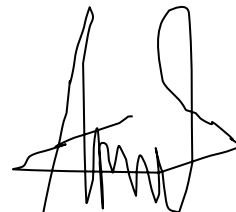
Mahasiswa : Program Studi Farmasi

Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Program Studi Farmasi (Dosen Pembimbing Skripsi) untuk menyimpan, mengolah media/formatkan, dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul **“Hubungan Antara Karakteristik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Johar Baru (Jakarta)”** untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,



Krismayani

NIM. 052191182

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “Hubungan Antara Karakteristik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Johar Baru (Jakarta)” tanpa halangan suatu apapun.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis telah mendapatkan dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih, penghargaan dan penghormatan kepada :

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum, selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Rosalina, S.Kep., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si, selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo dan selaku dosen pembimbing akademik atas kesabaran, ketulusan dan kebaikan dalam memberikan bimbingan, dukungan dan ilmunya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini
4. Niken Dyahariesti, S.Farm, Apt., M.Si, selaku penguji 1 atas kesabaran, ketulusan dan kebaikan dalam memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis.
5. Istianatus Sunnah, S.Farm, Apt, M.Sc selaku penguji 2 atas kesabaran, ketulusan dan kebaikan dalam memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis.
6. Segenap Dosen pengajar dan Staf Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo yang telah mendidik dan mengajarkan berbagai ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Keluarga besarku, terutama kedua orang tua, kaka dan adik yang senantiasa memberikan doa, semangat dan kasih sayang tulus kepada penulis.



8. Teman-teman seperjuanganku Murni Purnamasari, Dian Alya, Ni Ima Wury, Anita Rendra, Rizki Amalia, Meissy Istanty, Eni Faristin, Meia Yevi, Telma Alicia Djo dan Lukas Libang memberi dukungan dan semangat kepada penulis
9. Rekan-rekan Farmasi Transfer angkatan 2019 Universitas Ngudi Waluyo yang selalu memberikan doa dan semangat
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun dalam rangka untuk perbaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu kefarmasian dan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Ungaran, Agustus 2021

Penulis

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan  
Skripsi, 29 Juli 2021  
Krismayani  
052191182

**HUBUNGAN ANTARA KARAKTERISTIK DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS  
KECAMATAN JOHAR BARU  
(JAKARTA)**

121 halaman + 16 tabel + 3 gambar + lampiran

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Pada pelayanan kefarmasian di puskesmas yang paling penting adalah kepuasan pasien. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan ditandai dengan analisis kepuasan pelanggan yang dapat dilakukan berdasarkan lima dimensi kepuasan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan karakteristik dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Kecamatan Johar Baru.

**Metode:** Penelitian dilakukan secara non eksperimental dengan metode deskriptif menggunakan kuisioner dan pengambilan sampel secara *total sampling* sebanyak 30 pasien.

**Hasil Pembahasan:** Hasil uji univariat didapatkan hasil pada kelima dimensi kepuasan dengan hasil sebagai berikut : *Tangihabel* (53,5%), *Responsiveness* (63,3%), *Empathy* (66,7%), *Reliability* (70%), dan *Assurance* (66,7%) di Puskesmas Kecamatan Johar Baru dapat disimpulkan responden merasa sangat puas pada pelayanan kefarmasian dan pada uji bivariat mengenai hubungan karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien yaitu terdapat hubungan karakteristik usia dengan dua dimensi tingkat kepuasan yaitu *Responsiveness* dan *empathy* dengan nilai Asympt Sign < 0,05.

**Kesimpulan:** Pada uji univariat pada kelima dimensi kepuasan *Tangihabel*, *Responsiveness*, *Empathy*, *Reliability*, dan *Assurance* didapatkan hasil sangat puas pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Johar Baru dan untuk uji bivariat terdapat hubungan antara karakteristik usia dengan tingkat kepuasan pasien pada dimensi *Responsiveness* dan *empathy*.

**Kata kunci:** Kepuasan, Puskesmas, Karakteristik, Dimensi tingkat kepuasan

Universitas Ngudi Waluyo  
Pharmacy Study Program  
Krismayani  
Final Project, July 29th 2021  
052191182

**CORRELATION BETWEEN CHARACTERISTICS WITH PATIENT  
SATISFACTION IN PHARMACY OUT PATIENT PUSKESMAS  
KECAMATAN JOHAR (JAKARTA)**

121 pages + 16 tables + 3 picture + attachments

**ABSTRACT**

**Background:** In pharmaceutical services at puskesmas, the most important thing is patient satisfaction. One of the dimensions of the quality of health services is characterized by an analysis of customer satisfaction that can be carried out based on five dimensions of satisfaction. Based on this description, this study aims to determine the relationship between characteristics and satisfaction levels of outpatients at the Johar Baru District Health Center.

**Methods:** The research was conducted non-experimentally with a descriptive method using a questionnaire and *total sampling* of 30 patients.

**Results:** Univariate test results obtained results on the five dimensions of satisfaction with the following results: Tangiabel (53.5%), Responsiveness (63.3%), Empathy (66.7%), Reliability (70%), and Assurance (66.7%) at the Johar Baru District Health Center, it can be concluded that respondents are very satisfied with pharmaceutical services and in the bivariate test regarding the relationship between respondent characteristics and patient satisfaction levels, namely there is a relationship between age characteristics and two dimensions of satisfaction level, namely Responsiveness and empathy with an Asympt Sign value  $< 0.05$ .

**Conclusion:** In the univariate test on the five dimensions of Tangiabel satisfaction, Responsiveness, Empathy, Reliability, and Assurance, the results were very satisfied with pharmaceutical services at the Johar Baru District Health Center and for the bivariate test there was a relationship between age characteristics with patient satisfaction in dimensions of Responsiveness and empathy.

**Keywords:** Satisfaction, Puskesmas, Characteristics, Patient Saticfaction dimensions

## DAFTAR ISI

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| HALAMAN JUDUL .....                       | i                                   |
| <a href="#">HALAMAN PERSETUJUAN</a> ..... | ii                                  |
| <a href="#">HALAMAN PENGESAHAN</a> .....  | iii                                 |
| DAFTAR RIWAYAT PENULIS .....              | iv                                  |
| PENYATAAN ORISINALITAS .....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| PERNYATAAN KETERSEDIAAN PUBLIKASI .....   | v                                   |
| KATA PENGANTAR .....                      | vii                                 |
| ABSTRAK.....                              | ix                                  |
| DAFTAR ISI.....                           | 11                                  |
| DAFTAR TABEL.....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| DAFTAR GAMBAR .....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB I PENDAHULUAN.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A. Latar Belakang .....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B. Rumusan Masalah .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| C. Tujuan Penelitian .....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| D. Manfaat Penelitian .....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A. Tinjauan Teori.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1. Puskesmas .....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2. Upaya Kesehatan Masyarakat .....       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3. Kualitas Pelayanan.....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4. Pelayanan Kesehatan.....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5. Standar Pelayanan Kefarmasian.....     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 6. Resep.....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 7. Kepuasan Pasien .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 8. Karakteristik Pasien .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B. Kerangka Teori.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| C. Kerangka Konsep .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| D. Keterangan Empiris.....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A. Desain Penelitian.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| C. Subjek Penelitian.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| D. Variabel Penelitian .....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1. Variabel Independen .....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2. Variabel Dependen.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| E. Definisi Operasional Penelitian.....      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| F. Instrumen Penelitian.....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| G. Pengumpulan Data .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| H. Teknik Analisis Data.....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| I. Etika Penelitian .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| J. Alur Penelitian .....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B. Hasil dan Pembahasan.....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2. Karakteristik Responden .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3. Analisis Univariat .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4. Analisis Bivariat.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5. Keterbatasan Penelitian.....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A. Kesimpulan .....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |