



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN OBAT
DI PUSKESMAS TIUDAN KABUPATEN TULUNGAGUNG
PADA BULAN JULI 2022**

SKRIPSI

Oleh :

HARIANTO DWI SAPUTRA

052201042

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2022**



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN OBAT
DI PUSKESMAS TIUDAN KABUPATEN TULUNGAGUNG
PADA BULAN JULI 2022**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Oleh :

HARIANTO DWI SAPUTRA

052201042

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN OBAT
DI PUSKESMAS TIUDAN KABUPATEN TULUNGAGUNG
PADA BULAN JULI 2022**

Disusun oleh :

HARIANTO DWI SAPUTR

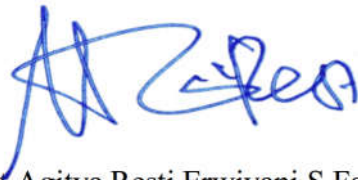
052201042

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

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

Ungaran, 9 Agustus 2022

Pembimbing



apt. Agitya Resti Erwiyani, S.Farm, M.Sc.,

NIDN : 0610088703

HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi berjudul :
**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN OBAT
DI PUSKESMAS TIUDAN KABUPATEN TULUNGAGUNG
PADA BULAN JULI 2022**

Disusun oleh:
HARIANTO DWI SAPUTRA
052201042

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

Hari : Jumaat
Tanggal : 12 Agustus 2022

Tim Penguji : Ketua/Pembimbing


apt. Agitya Resti Erwiyani, S.Farm, M.Sc.,
NIDN : 0610088703

Anggota/ Penguji 1


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

Anggota/ Penguji 2


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

Ketua Program Studi Farmasi


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

Dekan Fakultas Kesehatan


Eko Susilo, S.Kep.,Ns.,M.Kep.
NIDN. 0627097501

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Harianto Dwi Saputra

NIM : 052201042

Program Studi/Fakultas : Farmasi/Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul "**Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Puskesmas Tiudan Kabupaten Tulungagung Pada Bulan Juli 2022**" adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di perguruan tinggi mana pun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis di cantumkan 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 telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 17 Agustus 2022

Pembimbing

apt. Agitya Resti Erniyanti, S.Farm, M.Sc.,
NIDN: 0610088703

Yang menyatakan

Harianto Dwi Saputra
NIM. 052201042

PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Harianto Dwi Saputra

NIM : 052201042

Program Studi/Keschatan : Farmasi/Keschatan

Menyatakan memberikan kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/informasi-kan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Puskesmas Tiudan Kabupaten Tulungagung Pada Bulan Juli 2022" untuk kepentingan akademis.

Ungaran, 17 Agustus 2022

Pembimbing

apLAgitya Resti Erwiyani, S.Farm, M.Sc.,
NIDN: 0610088703

Yang menyatakan

Harianto Dwi Saputra
NIM.052201042

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Harianto Dwi Saputra
Nim : 052201042
Tempat/tanggal lahir : Tulungagung, 30-01-1998
Alamat : Desa Ngrendeng, Kecamatan Gondang, Kababupaten
Tulungagung, Provinsi Jawa Timur
Agama : Islam
Jenis kelamin : Laki-laki
Kewarganegaraan : Indonesia
Status : Belum menikah
Email : hariantodwis18@gmail.com
No hp/w.a : 089505371455
Riwayat Pendidikan :

Tahun	Sekolah / PT
2004 - 2010	SDN 2 Ngrendeng
2011 - 2013	SMPN 01 Gondang
2014 - 2016	SMAN 01 Gondang
2017 - 2019	Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri
2020 - 2022	Universitas Ngudi Waluyo

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Agustus 2022
Harianto Dwi Saputra
052201042

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN OBAT DI PUSKESMAS TIUDAN KABUPATEN TULUNGAGUNG PADA BULAN JULI 2022

ABSTRAK

Latar Belakang : Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan yang memelihara dan meningkatkan kesehatan, serta dirancang untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan yang esensial untuk pemeliharaan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan secara terpadu dan berkelanjutan. Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Tiudan Kabupaten Tulungagung pada bulan Juli 2022.

Metode : Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei deskriptif melalui pendekatan *cross sectional study*. Pengambilan data menggunakan *quota sampling* 94 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas kemudian di analisis menggunakan analisis deskriptif. Tingkat pengetahuan di bagi menjadi 3 kategori yaitu sangat puas (76%-100%), puas (56%-76%), dan kurang puas (<56%).

Hasil : Tingkat kepuasan pasien berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Tiudan Kabupaten Tulungagung yang dilihat dari 5 dimensi terdiri dari dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dengan hasil rata-rata persentase 84,03%, dimensi *reliability* (keandalan) dengan hasil persentase 82,62%, dimensi *assurance* (jaminan) dengan hasil rata-rata persentase 81,73%, dimensi *emphaty* (empati) dengan hasil persentase 80,85%, dimensi *tangibles* (bukti fisik) dengan hasil rata-rata persentase 78,01%.

Kesimpulan : Tingkat kepuasan pelayanan obat di Puskesmas Tiudan Kabupaten Tulungagung sangat puas didapatkan hasil persentase sebanyak 81,31% berdasarkan skala persentase (76%-100%).

Kata kunci : Tingkat Kepuasan, Puskesmas, Upaya kesehatan

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program, Faculty of Health
Thesis, August 2022
Harianto Dwi Saputra
052201042

PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH DRUG SERVICES AT TIUDAN HEALTH CENTER, TULUNGAGUNG REGENCY IN JULY 2022

ABSTRACT

Background: Health efforts are every activity that maintains and improves health, and are designed to achieve optimal health status for the community. Puskesmas is a health service facility that is essential for health maintenance, health promotion, disease prevention, disease healing, and health recovery in a comprehensive, integrated and sustainable manner. The purpose of this study was to evaluate the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Outpatient Pharmacy Installation of Tiudan Health Center, Tulungagung Regency in July 2022.

Methods: This study uses a descriptive survey research method through a cross sectional study approach. Data collection using quota sampling 94 respondents. Collecting data using a questionnaire that has been tested for validity and reliability then analyzed using descriptive analysis. The level of knowledge is divided into 3 categories, namely very satisfied (76%-100%), satisfied (56%-76%), and less satisfied (<56%).

Results: The level of patient satisfaction is based on the results of research conducted at the Tiudan Health Center, Tulungagung Regency which is seen from 5 dimensions consisting of the *responsiveness* dimension (responsiveness) with an average percentage of 84.03%, the *reliability* dimension (reliability) with a percentage result of 82.62%, the dimension of *assurance* (guarantee) with an average percentage of 81.73%, the dimension of *empathy* (friendliness) with a percentage of 80.85%, the dimension of *tangibles* (physical evidence) with an average percentage of 78.01%.

Conclusion: The level of satisfaction with drug services at the Tiudan Health Center, Tulungagung Regency is very satisfactory, the percentage results are 81.31% based on a percentage scale (76%-100%).

Keywords: Satisfaction Level, Health Center, Health Effort

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo. Skripsi ini berjudul “TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN OBAT DI PUSKESMAS TIUDAN KABUPATEN TULUNGAGUNG PADA BULAN JULI 2022” Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa bantuan dari berbagai pihak baik moral maupun materil, sangat membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi. Oleh karena itu, dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof Dr. Subyantoro, M. Hum Selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
2. Eko Susilo, S.Kep.Ns. 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.
4. Apt. Agitya Resti Erwiyani, S.Farm., M.Sc. selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, memberi arahan, dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan bekal ilmu.
6. Kedua orang tua penulis, Bapak Tabri dan Ibu Sutiyah serta seluruh anggota keluarga yang selalu memberikan pengertian, dukungan, dan doa untuk keberhasilan penulis.
7. Muklis Tri Nugroho, S.KM selaku Kepala Puskesmas Tiudan yang sudah memerikan izin penelitian.
8. Kepada seluruh masyarakat yang telah berkunjung di Puskesmas Tiudan yang sudah ikut berpartisipasi dalam penelitian.

9. Sahabat saya, Safira Maula Faricha yang sudah memberikan semangat dan motivasi kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat Saya sebutkan satu persatu dan yang telah mendoakan keberhasilan menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima saran dan kritik yang bersifat membangun. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan bagi semua pihak.

Ungaran, 17 Agustus 2022



Harianto Dwi Saputra

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
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 Puskesmas	6
B. Tinjauan Tentang Pelayanan Kefarmasian.....	9
C. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan	19
D. Tinjauan Tentang Kepuasan.....	21
E. Kerangka Teori	25
F. Kerangka Konsep	26
G. Keterangan Empiris	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Desain Penelitian.....	27

B. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	28
D. Variabel Penelitian	30
E. Definisi Operasional	30
F. Instrumen Penelitian	32
G. Proses Pengumpulan Data.....	33
H. Pengolahan dan Analisis Data.....	33
I. Uji Validitas dan Reliabelitas.....	36
J. Etika Penelitian	37
K. Kerangka Kerja	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Profil Puskesmas	39
B. Hasil Dan Pembahasan	40
BAB V PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Kuesioner Penelitian.....	32
Tabel 3. 2 Kerangka Kerja	38
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Penelitian.....	40
Tabel 4. 2 Hasil Reliability Uji Kuesioner Penelitian.....	41
Tabel 4. 3 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 4 Demografi Responden Berdasarkan Umur	43
Tabel 4. 5 Demografi Responden Berdasarkan Umur	45
Tabel 4. 6 Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 4. 7 Hasil dari 10 Pertanyaan Kuesioner	49
Tabel 4. 8 Hasil Presentase Dimensi Kepuasan Pasien	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	25
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	26
Gambar 3. 1 Kerangak Kerja.....	38
Gambar 4. 1 Hasil Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4. 2 Hasil Demografi Responden Berdasarkan Umur	43
Gambar 4. 3 Hasil Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan	46
Gambar 4. 4 Hasil Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Gambar 4. 5 Hasil dari 10 pertanyaan kuesioner.....	49
Gambar 4. 6 Hasil Presentase Dimensi Kepuasan Pasien.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Hasil Penelitian.....	64
Lampiran 2 Cara menghitung Presentase.....	67
Lampiran 3 Lembar informed Consent (Kuesioner).....	68
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner dengan SPSS	72
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner dengan SPSS.....	73
Lampiran 6 Surat Izin Etik.....	74
Lampiran 7 <i>Ethical Clearance</i>	75
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian	76
Lampiran 9 Surat Keterangan Telah melakukan Penelitian.....	78
Lampiran 10 Dokumentasai Penelitian.....	81