



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
DI INSTALASI FARMASI PUSKESMAS BERGAS**

SKRIPSI

**Disusun Oleh :
SUZAN SEPTIANA
NIM. 051191056**

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2023**

Universitas Ngudi Waluyo
Program studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Januari 2023
Suzan Septiana
051191056

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI PUSKESMAS BERGAS 2022

(xiv + 92 Halaman + 2 Gambar + 11 Tabel + 18 Lampiran)

ABSTRAK

Latar Belakang : Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang penting dan harus di perhatikan dalam suatu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas di tentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, apakah pelayanan yang diterima pasien memuaskan atau tidak. Tujuan Penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas Bergas.

Metode : Metode pada penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengumpulan data menggunakan purposive sampling. Pengambilan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Pengambilan sampel dilakukan di Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien di Puskesmas Bergas memiliki tingkat kepuasan kategori sangat puas terdapat pada dimensi jaminan sebesar 83,08% dan dimensi kehandalan sebesar 83%. Kemudian kategori puas terdapat pada dimensi ketanggapan sebesar 77.4%, dimensi bukti fisik sebesar 75.32% dan dimensi empathy sebesar 74.12%.

Kesimpulan : Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di instalasi farmasi Puskesmas Bergas sebesar (79,79%) dengan kategori puas.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program S1, Faculty of Health Sciences
Final Project, January 2023
Suzan Septiana
051191056

**THE ANALYSIS OF OUT-PATIENTS SATISFACTION LEVEL On
PHARMACY SERVICES QUALITY In PHARMACEUTICAL
INSTALLATION OF BERGAS PUBLIC HEALTH CENTER 2022**

(xiv + 92 Page + 2 Images + 11 Tables + 18 Attachments)

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is an important indicator and should be considered in a health service. The patient satisfaction depends on the quality of provided services. A quality service is said to be determined by the fact whether the service provided is able to meet the needs of the patient, or if the service received by the patient is satisfactory or not. Research Purpose in favor of determining the level of out-patient satisfaction on the quality of the pharmaceutical services at the pharmaceutical installation of Bergas Public Health Center.

Method: The method in this study used descriptive quantitative with cross sectional approach. Purposive sampling technique was used to collect the data. The data was collected by distributing questionnaires to respondents. The sample in this study was 100 respondents who met the inclusion criteria. Sampling was conducted at the Bergas Public Health Center, Semarang Regency.

Result: The result showed that the patients at the Bergas Public Health Center had a satisfaction level on very satisfied in the guarantee dimension of 83.08% and the reliability dimension of 83%. Then the satisfied level was found in the responsiveness dimension of 77.4%, the physical evidence dimension of 75.32%, and the empathy dimension of 74.12%.

Conclusion: The patient satisfaction level on the quality of services provided at the Bergas Public Health Center pharmaceutical installation was satisfied with the services provided, this can be seen from the average value with result of (79.79%) with satisfied category.

Keywords: Patient Satisfaction Level, Pharmaceutical Services, Public Health Center

HALAMAN PERSETUJUAN


Skripsi berjudul:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI PUSKESMAS BERGAS

Disusun oleh :

SUZAN SEPTIANA

NIM. 051191056



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

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

Ungaran, 25 Januari 2023

Pembimbing



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

NIDN. 0630038702

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
DI INSTALASI FARMASI PUSKESMAS BERGAS**

Disusun oleh :

SUZAN SEPTIANA

NIM. 051191056

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

Hari : Rabu

Tanggal : 01 Februari 2023

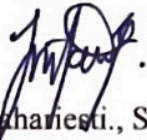
Tim Penguji:

Dosen Pembimbing



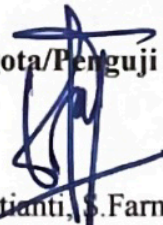
apt. Richa Yuswantina, S.Farm.,M.Si
NIDN. 0609118702

Anggota/Penguji 1



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

Anggota/Penguji 2




apt. Dian Oktianti, S.Farm., M.Sc.
NIDN. 0625108102

Ketua Program Studi



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

Dekan Fakultas Kesehatan



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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Suzan Septiana

Nim : 051191056

Program Studi : S1 Farmasi

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas” adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik.
2. Skripsi ini sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya ataupun pendapat yang pernah dipublish kecuali kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran 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, 8 Februari 2023
Yang membuat pernyataan



(Suzan Septiana)

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

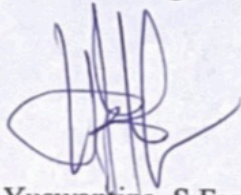
Nama : Suzan Septiana

NIM : 051191056

Program Studi : S1 Farmasi

Menyatakan member kewenangan kepada Program Studi Farmasi (Dosen Pembimbing Skripsi) untuk menyimpan, mempublikasikan skripsi saya dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas”** untuk kepentingan akademis.

Pembimbing



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

Ungaran, 8 Februari 2023
Yang membuat pernyataan



(Suzan Septiana)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Suzan Septiana
Tempat, tanggal lahir : Praya, 26 September 2000
Agama : Islam
Alama : Dusun Montong Emot, Desa Kabul, Kec. Praya
Barat Daya, Kab Lombok Tengah, NTB
Email : suzanseptiana26@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1. TK Siti Aisyah Kabul Lulus Tahun 2007
2. SDN Kangas Lulus Tahun 2013
3. SMPN 3 Praya Barat Daya Lulus Tahun 2016
4. SMPN 1 Praya Barat Lulus Tahun 2019
5. Tercatat sebagai mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo tahun 2019 sampai sekarang.

PRAKATA

Alhamdulillah segala puji syukur kepada Allah S.W.T atas rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas” ini dapat diselesaikan dengan baik tanpa ada halangan. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti usaha dan cinta kasih sayang kepada orang tua.

Penulis haturkan rasa syukur dan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Subiyantoro, M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
2. Eko Susilo, S.Kep.,Ns.,M. Kep. 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. Richa Yuswantina, S.Farm, M.Si.,selaku dosen pembimbing akademik atas ketulusan, kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan bimbingan, dukungan dan ilmunya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen pengajar dan staf program studi S1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan dan wawasan
6. Kepala dan petugas Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas

7. Kedua orang tua saya yang tercinta Bapak Saiman dan Ibu Faizah yang telah menjadi orang tua terhebat yang senantiasa memberi doa dan dukungan dan menjadi salah satu alasan skripsi ini selesai.
8. Teruntuk diri sendiri yang telah mampu dan kuat bertahan sampai tahap ini
9. Teruntuk Sahabat-Sahabat ku Olivia, Wiwin, mba Yani yang selalu ada dan membantu setiap dibutuhkan.
10. Teman-Teman seperjuangan S1 Faemasi Universitas Ngudi Waluyo angkatan 2019 atas bantuan dan kerjasamanya selama masa kuliah.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memebrikan saran, kritikan, dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu Farmasi, bagi pembaca dan dapat menjadi bekal bagi penulis.

Ungaran, Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Tinjauan Teori.....	5
B. Kerangka Teoritis.....	10
C. Kerangka Konsep.....	11
D. Keterangan Empiris.....	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	12
A. Desain Penelitian.....	12
B. Lokasi Penelitian.....	12
C. Subjek Penelitian.....	12
D. Definisi Operasional.....	15
E. Variabel Penelitian.....	16
F. Pengumpulan Data.....	16
G. Pengolahan Data.....	18

H. Analisis Data.....	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	21
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	21
B. Hasil Penelitian.....	21
C. Uji Reabilitas.....	23
D. Karakteristik Responden Puskesmas Bergas.....	24
E. Analisis Kepuasan Pasien.....	27
F. Keterbatasan Peneliti.....	35
BAB V PENUTUP.....	36
A. Simpulan.....	36
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	10
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	11

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Tabel Skoring.....	20
Tabel 3. 2	Kisi – Kisi Kuesioner Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.....	20
Tabel 4 1	Hasil Uji Validitas Pada Lima Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
Tabel 4 2	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner (Standar Nilai Crombach Alpha = 0,60).....	23
Tabel 4 3	Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik.....	24
Tabel 4 4	Nilai Indeks Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas Pada Dimensi Kehandalan (Reliability). 27	
Tabel 4 5	Nilai Indeks Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas pada dimensi ketanggapan (Responsiveness).....	28
Tabel 4 6	Nilai Indeks Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas Pada Dimensi Bukti Fisik (Tangible).....	29
Tabel 4. 7	Nilai Indeks Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Puskesmas Bergas Pada Dimensi Jaminan (Asurance).....	31
Tabel 4.8	Nilai Indeks Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas Pada Dimensi Empati (Empathy).....	32
Tabel 4. 9	Nilai Rata-Rata Persentase Kelima Dimensi.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Studi Pendahuluan.....	39
Lampiran 2 Surat Balasan Studi Pendahuluan.....	40
Lampiran 3 Surat Uji Validitas dan Reabilitas.....	41
Lampiran 4 Surat Balasan Uji Validitas dan Reabilitas.....	42
Lampiran 5 Surat Penelitian dan Mencari Data.....	43
Lampiran 6 Surat Balasan Penelitian dan Mencari Data.....	44
Lampiran 7 Ethical Clearance.....	45
Lampiran 8 Informasi Consent.....	46
Lampiran 9 Kuesioner.....	48
Lampiran 10 Data Responden Uji Validitas.....	51
Lampiran 11 Data Uji Validitas.....	57
Lampiran 12 HASIL UJI VALIDITAS.....	59
Lampiran 13 Hasil Penelitian.....	64
Lampiran 14 Dokumentasi.....	70
Lampiran 15 Lembar Konsultasi.....	71