



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI PUSKESMAS WONOSOBO JANUARI 2023**

**SKRIPSI**

Oleh :

**TILA NOER CHOTIFAH**

**(051191146)**

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



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI PUSKESMAS WONOSOBO JANUARI 2023**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana farmasi  
(S.Farm)

Oleh :

**TILA NOER CHOTIFAH**

**(051191146)**

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

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Skripsi berjudul**  
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN**  
**TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN**  
**DI PUSKESMAS WONOSOBO TAHUN 2022**



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

Ungaran, 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 PUSKESMAS**

**WONOSOBO JANUARI 2023**

disusun oleh :

**TILA NOER CHOTIFAH**

051191146

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

Hari : Rabu,

Tanggal : 8 Februari 2023

**Tim Penguji :  
Ketua / Pembimbing**



apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si  
NIDN. 063008702

**Anggota / Penguji 1**



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

**Anggota / Penguji 2**



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

**Ketua Program Studi**



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 dibawah ini :

Nama : Tila Noer Chotifah  
NIM : 051191146  
Program Studi/Fakultas : S1 Farmasi/Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul "**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Wonosobo Januari 2023**" 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 naskah sebagai acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan judul aslinya dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian 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 dan berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Pembimbing



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

Ungaran, 15 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,



Tila Noer Chotifah  
NIM. 051191146

## PERNYATAAN KETERSEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

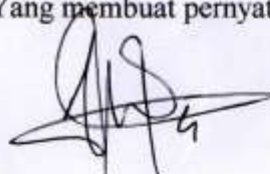
Nama : Tila Noer Chotifah

NIM : 051191146

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 " **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Wonosobo Januari 2023**" untuk kepentingan akademik.

Ungaran, 15 Februari 2023  
Yang membuat pernyataan



Tila Noer Chotifah  
NIM. 051191146

## RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama : Tila Noer Chotifah  
Tempat, Tanggal Lahir : Wonosobo, 10 Mei 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Jlegong Pagerkukuh RT 02 RW 06, Kecamatan  
Wonosobo, Kabupaten Wonosobo, Provinsi Jawa  
Tengah  
Kewarganegaraan : Warga Negara Indonesia (WNI)  
Email : Tilanur9@gmail.com

### Riwayat Pendidikan :

1. TK Aisyiyah Wonosobo Tahun 2005 - 2007
2. SD N 1 Jlamprang Wonosobo Tahun 2007 - 2013
3. SMP Muhammadiyah 1 Wonosobo Tahun 2013 - 2016
4. SMA N 1 Mojotengah Wonosobo Tahun 2016 - 2019
5. Tercatat sebagai Mahasiswi S1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo Tahun 2019 - Sekarang

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan  
Skripsi, Januari 2023  
Tila Noer Chotifah  
051191146

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS  
WONOSOBO JANUARI 2023**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Wonosobo berdasarkan kelima dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, keyakinan, kepedulian dan bukti fisik.

**Metode :** Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif serta rancangan penelitian *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden. Metode perhitungan kepuasan pasien menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

**Hasil :** Hasil uji validitas dan reliabilitas dari kuisioner menunjukkan hasil valid dan reliabel. Kategori karakteristik responden dengan hasil terbanyak yaitu perempuan dengan persentase (60%), umur 26-35 tahun (35.78%), pekerjaan IRT (42.10%). Kepuasan pasien berdasarkan kelima dimensi yaitu puas untuk dimensi kehandalan (77.2%), kategori sangat puas dimensi ketanggapan (84.6%), dimensi keyakinan (84.6%), dimensi kepedulian (84.2%), dan dimensi bukti fisik (84.4%).

**Kesimpulan :** Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Wonosobo tahun 2022 berdasarkan perhitungan CSI yaitu sangat puas dengan persentase (83%)

**Kata Kunci :** Puskesmas, Pelayanan Kefarmasian, Tingkat Kepuasan.



Ngudi Waluyo University  
Pharmacy Study Program, Faculty of Health  
Final Assignment, January 2023  
Tila Noer Chotifah  
051191146

## **ANALYSIS OF THE LEVEL OF OUTPATIENT SATISFACTION ON THE QUALITY OF PHARMACEUTICAL SERVICES AT THE WONOSOBO HEALTH CENTER JANUARY 2023**

### **ABSTRACT**

**Background :** Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the patient's quality of life. The purpose of this research is to find out the description of the level of outpatient satisfaction on the quality of pharmaceutical services at the Wonosobo Health Center based on the five dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.

**Methods :** This type of research is a descriptive study with a quantitative approach and a cross-sectional research design. Sampling using non-probability sampling method with a total sample of 95 respondents. The method of calculating patient satisfaction uses the Customer Satisfaction Index (CSI).

**Results :** The results of the validity and reliability tests of the questionnaires show valid and reliable results. The category of respondent characteristics with the highest percentage results were women with a percentage (60%), age 26-35 years (35.78%), housewife work (42.10%). Patient satisfaction based on the five dimensions, namely satisfaction for the reliability dimension (77.2%), very satisfied categories for the responsiveness dimension (84.6%), the belief dimension (84.6%), the caring dimension (84.2%), and the physical evidence dimension (84.4%).

**Conclusion :** Patient satisfaction with pharmaceutical services at the Wonosobo Health Center in 2022 is based on the CSI calculation, which is very satisfied with the percentage (83%)

**Keywords :** Health Center, Pharmaceutical Services, Satisfaction Level.

## **PRAKATA**

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Wonosobo Tahun 2022”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh penulis untuk meraih gelar Sarjana Farmasi di Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.

Dalam proses penyelesaian Skripsi ini penulis memperoleh bantuan, bimbingan, kerjasama, dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
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 sekaligus selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan saran kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
4. apt. Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm., M.Sc selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan masukan selama dibangku perkuliahan.
5. Dosen dan seluruh Staf Pengajar Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan yang tak ternilai sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.
6. Petugas Puskesmas Wonosobo yang telah menerima dengan tulus dan ikhlas serta mendukung penulis dalam melakukan dan menyelesaikan penelitian.
7. Kedua Orang Tua penulis tercinta Bapak Timbul Wardoyo dan Ibu Sulastri, yang selalu memberikan limpahan kasih sayang, doa, nasihat,

semangat, serta dukungan baik moral maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.

8. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan semangat serta motivasi agar skripsi ini segera selesai.
9. Sahabat terbaik penulis, Maulana Wahyu Aji, Ossa Alifiyanti, Wiwin Anuggerah, Monika Damayanti, Oktalia Rahmawati, Zumrotul Murtasimah, Suzan Septiana, Olivia Khairunnisa, Ni Putu Intan Ardani yang banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Sahabat penulis Dobleh Jamal n Friend dan Club Ngakak yang telah memberikan semangat serta bantuannya.
11. Teman-teman Mahasiswa Farmasi UNW angkatan 2019, terimakasih atas kerjasama, bantuan dan kebersamaannya selama perkuliahan.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu selama proses penyusunan tugas akhir ini.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun guna kesempurnaan Skripsi ini. Semoga Allah SWT mencurahkan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis. Besar harapan penulis semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, Aamiin Ya Robbal Aalamin.

Ungaran, Februari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
PERNYATAAN KETERSEDIAAN PUBLIKASI .....	v
RIWAYAT HIDUP PENULIS .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
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 Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Puskesmas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Pasien Rawat Jalan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Pelayanan Kefarmasian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Mutu Pelayanan Kesehatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Kepuasan 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>

BAB III METODE PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Desain Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Subjek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Definisi Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Pengolahan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Keterbatasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V PENUTUP.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Kerangka Teori Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**  
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**  
Gambar 3. 1 Alur Pengambilan Data .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Kisi-Kisi Kuisisioner.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 2	Kriteria Tingkat Kepuasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 1	Hasil Uji Validitas Kuisisioner Harapan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 2	Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kepuasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 3	Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Harapan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 4	Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Kepuasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 8	Perhitungan Kepuasan Dari Pernyataan Dimensi Kehandalan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 9	Perhitungan Kepuasan Dari Pernyataan Dimensi Ketanggapan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 10	Perhitungan Kepuasan Dari Pernyataan Dimensi Keyakinan ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 11	Perhitungan Kepuasan Dari Pernyataan Dimensi Kepedulian .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 12	Perhitungan Kepuasan Dari Pernyataan Dimensi Bukti Fisik..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 13	Perhitungan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Wonosobo dengan metode <i>Customer Satisfaction</i> (CSI) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Studi Pendahuluan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2 Surat Izin Uji Validitas .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dan Pencarian Data..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4 Surat Izin Uji Validitas Dinas Kabupaten Wonosobo ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Kabupaten Wonosobo **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 6 Surat Balasan selesai Uji Validitas **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 7 Surat Balasan Selesai Penelitian ....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 8 Ethical Clearance .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 9 Informed Consent dan Kuisisioner ...**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 11 Hasil Perhitungan Kepuasan Tiap Pernyataan Dengan Metode  
*Customer Satisfaction Indeks (SCI)*..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 12 Informed Consent .....**Error! Bookmark not defined.**



Lampiran 13 Dokumentasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 14 Scan TOEFL .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 15 Surat Turnitin .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 16 Lembar Konsultasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

