



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIRAWAT JALAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
DIPUSKESMAS KARANGRAYUNG I**

SKRIPSI

Oleh :

AMILIA KRISLINANDA

(051201006)

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

2024



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIRAWAT JALAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
DIPUSKESMAS KARANGRAYUNG I**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Farmasi (S.Farm)

Oleh :

AMILIA KRISLINANDA

(051201006)

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Proposal berjudul:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIRAWAT JALAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
DIPUSKESMAS KARANGRAYUNG I**

Oleh:

AMILIA KRISLINANDA

NIM. 051201006

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

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

Ungaran, 26 Februari 2024

Pembimbing



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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIRAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DIPUSKESMAS KARANGRAYUNG I

Oleh:

AMILIA KRISLINANDA

NIM. 051201006

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

Hari : Rabu

Tanggal : 13 Maret 2024

Tim Penguji :

Ketua/Pembimbing Utama



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

Anggota/Penguji 1



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

Anggota/Penguji 2



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

Ketua Program Studi S1 Farmasi



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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Kesehatan



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

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama : Amilia Krislinanda
Tempat Tanggal Lahir: Grobogan, 26 November 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Email : amiliakrislinanda000@gmail.com
Nama Ayah : Rubadi
Nama Ibu : Nanik
Alamat : Dsn. Kepoh , Ds. Karangsono Rt.06/Rw.05,
Karangrayung, Grobogan, Jawa tengah

Riwayat Pendidikan:

1. SD Negeri 3 Karangsono lulus 2014
2. SMP Negeri 2 Karangrayung lulus 2017
3. SMK Yayasan Pharmasi Semarang lulus 2020
4. Tercatat sebagai mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo Ungaran tahun 2020-sekarang

Motto : Jika orang lain bisa, maka aku juga bisa

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Amilia Krislinanda

NIM : 051201006

Program Studi / Fakultas : Program Studi Farmasi / Fakultas Kesehatan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIRAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DIPUSKESMAS KARANGRAYUNG I”** adalah 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 tim 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 menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan 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, 13 Maret 2024

Pembimbing,

Yang membuat pernyataan

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



Amilia Krislinanda
051201006

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Amilia Krislinanda

NIM : 051201006

Program Studi / Fakultas : Program Studi Farmasi / Fakultas Kesehatan

Menyatakan memberi kewenangan kepada Program Studi Farmasi (Dosen Pembimbing Skripsi) untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIRAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DIPUSKESMAS KARANGRAYUNG I ”** untuk kepentingan akademik.

Ungaran, 13 Maret 2024

Yang membuat pernyataan,



(Amilia Krislinanda)

PRAKARTA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah 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 di Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Karangrayung I”**.

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. Subiyantoro, H.Hum., selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo
2. Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si., selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudiwaluyo.
4. Niken Dyahariesti, S.Farm., Apt., M.Si, selaku dosen pembimbing atas keiklasan dan kesabarannya dalam memberikan bimbingan, arahan, motivasi serta ilmu dan dukungannya kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. apt. Nelli Dyah Pratiwi, S.Farm., M.Fram, selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan masukan selama penulis berada di bangku perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.

7. Sebagai ungkapan terimakasih, skripsi ini penulis persembahkan kepada orang tua tercinta Ayahanda Rubadi dan Ibunda Nanik, yang selalu memberikan kasih sayang, do'a dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis.
8. Adik Nadia Intan Aulia terimakasih selalu memberi semangat untuk penulis agar skripsi ini segera selesai.
9. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan semangat serta motivasi agar skripsi ini segera selesai.
10. Puskesmas Karangrayung I yang bersedia menjadi tempat penelitian dalam penelitian ini.
11. Teman terdekat Asyifa Nandya Primadhani, Ika setiarini, Rossa, Dina, Sada dan Nabila yang telah membantu dan menemani penulis dalam proses meraih gelar sarjana.
12. Teman-teman S1 Farmasi 2020 atas bantuan dan kerjasamanya selama masa kuliah.
13. Terimakasih untuk kucing-kucing peliharaan penulis yang selalu menemani penulis ketika mengerjakan skripsi.
14. Semua pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan telah mendoakan keberhasilan penulis.
15. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses

penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik serta saran yang membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu kefarmasian dan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Ungaran, 13 Maret 2024



Penulis

Fakultas Ilmu Kesehatan
Program Studi Farmasi
Skripsi, Maret 2024
Amilia Krislinanda
051201006

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIRAWAT JALAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
DIPUSKESMAS KARANGRAYUNG I**

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan indikator utama yang mengukur standar mutu pelayanan pada suatu puskesmas. Kepuasan pasien berkaitan erat dengan kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini mengetahui tingkat kepuasan pasien dirawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian dipuskesmas Karangrayung I

Metode: Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif secara kuantitatif dan menggunakan desain *cross-sectional*. Penelitian ini menggunakan 95 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi penelitian. Analisis data menggunakan analisis data *univariate* untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian

Hasil: Hasil uji validitas dan reliabilitas dari kuesioner diperoleh hasil valid dan reliabel. Tingkat kepuasan responden dari kelima dimensi yaitu dimensi ketanggapan (*responsiveness*) 90,9%, dimensi jaminan (*assurance*) 91,9%, dimensi perhatian (*empathy*) 88,8%, dimensi kehandalan (*reliability*) 91,7% dan dimensi tampilan fisik (*tangibles*) 86,8%.

Kesimpulan: Rata-rata tingkat kepuasan pasien dari kelima dimensi didapatkan persentase sebanyak 90% berada pada kategori sangat puas.

Kata Kunci: Puskesmas, Pelayanan Kefarmasian, Tingkat kepuasan.

Ngudi Waluyo University
Faculty of Health Sciences
Pharmacy Study Program
Thesis, March 2024
Amilia Krislinanda
051201006

**ANALYSIS OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF OUTPATIENT
PATIENTS ON THE QUALITY OF PHARMACY SERVICES IN
KARANGRAYUNG I HEALTH CENTER**

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is the main indicator that measures service quality standards at a community health center. Patient satisfaction is closely related to service quality. The aim of this study was to determine the level of satisfaction of outpatients with the quality of pharmaceutical services at the Karangrayung I Community Health Center

Method: This research uses quantitative descriptive research and uses a cross-sectional design. This study used 95 respondents who met the research inclusion and exclusion criteria. Data analysis uses univariate data analysis to determine the level of patient satisfaction with the quality of pharmaceutical services

Results: The results of the validity and reliability tests of the questionnaire obtained valid and reliable results. The level of satisfaction of respondents from the five dimensions, namely the responsiveness dimension 90.9%, the assurance dimension 91.9%, the empathy dimension 88.8%, the reliability dimension 91.7% and the physical appearance dimension (tangibles) 86.8%.

Conclusion: The average level of patient satisfaction from the five dimensions obtained a percentage of 90% in the very satisfied category.

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

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP PENULIS	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	i
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	ii
PRAKARTA	iii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan penelitian	5
D. Manfaat penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Teoritis.....	7
1. Puskesmas	7
2. Pasien Rawat Jalan.....	9
3. Pelayanan Kefarmasian.....	10
4. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	17
5. Kepuasan Pasien	19

B. Kerangka Teoritis	21
C. Kerangka Konsep	22
D. Keterangan Empiris	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Desain Penelitian	23
B. Lokasi Penelitian	23
C. Subjek Penelitian	24
D. Definisi Operasional	26
E. Variabel Penelitian	27
F. Pengumpulan Data.....	28
G. Pengelolaan Data	30
H. Analisis Data.....	31
I. Etika Penelitian.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	33
B. Hasil Ethical Clearance	33
C. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
D. Hasil Penelitian.....	36
E. Keterbatasan Penelitian	47
BAB V PENUTUP.....	48
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian.....	21
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	22

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kisi-kisi Kuisisioner	29
Tabel 3.2 Skor Positif dan Negatif	29
Tabel 3.3 Kriteria Tingkat kepuasan	32
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan.....	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan.....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.4 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	38
Tabel 4.5 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	39
Tabel 4.6 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Perhatian (<i>Empathy</i>).....	41
Tabel 4.7 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	42
Tabel 4.8 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tampilan Fisik (<i>Tangibles</i>)	44
Tabel 4.9 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Kelima Dimensi.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Studi Pendahuluan.....	54
Lampiran 2. Surat Ijin Uji Validitas & Reliabilitas	55
Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian & Mencari Data	56
Lampiran 4. Surat Penelitian & Mengambil Data Dinkes Kab. Grobogan.....	57
Lampiran 5. Surat Balasan Penelitian Puskesmas Karangrayung I	58
Lampiran 6. Ethical Clearance.....	59
Lampiran 7. Informed Consent dan Kuesioner	60
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	64
Lampiran 9. Rekap Data Penelitian.....	68
Lampiran 10. Hasil Perhitungan	75
Lampiran 11. Informed Consent	78
Lampiran 12. Dokumentasi.....	81
Lampiran 13. Toefl	82
Lampiran 14. Surat Turnitin.....	83
Lampiran 15. Logbook penelitian	84
Lampiran 16. Lembar Konsultasi Skripsi	87

