



**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN DIMENSI MUTU
PADA PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS BANGUNTAPAN 3
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Oleh :

PAULINA VERONIKA GADHO

NIM : 022221003

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2025**



**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN DIMENSI MUTU PADA
PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS BANGUNTAPAN 3 YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Oleh :

PAULINA VERONIKA GADHO

NIM : 022221003

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2025**

HALAMAN PESETUJUAN

Skripsi berjudul :

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN DIMENSI MUTU
PADA PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS BANGUNTAPAN 3
YOGYAKARTA**

Disusun Oleh :

PAULINA VERONIKA GADHO

NIM : 022221003

PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk
diujikan

Ungaran, 4 Maret 2025

Pembimbing



Ita Puji Lestari, S.KM.,M.Kes

NIDN. 0617038801

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul :

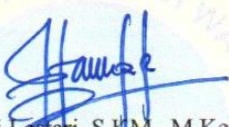
**Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu
Pada Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta**

Di Susun Oleh :
Paulina Veronika Gadho
NIM. 022221003

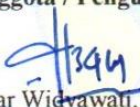
Telah di pertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Kesehatan
Masyarakat Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo, pada :

Hari : Senin
Tanggal : 10 Maret 2025

Tim Penguji : Ketua / Pembimbing


Ita Puji Lestari, S.K.M., M.Kes
NIDN. 0617038801

Anggota / Penguji 1


Dr. Sigit Ambar Widyawati, S.K.M., M.Kes
NIDN. 0625068002

Anggota / Penguji 2


Dr. Alfian Afandi, S.K.M., M.Kes.Epid
NIDN 0616098802

Mengetahui

Ketua Program Studi


Sri Lestari, S.K.M., M.Kes
NIDN. 0630059101

Dekan Fakultas


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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Paulina Veronika Gadho

NIM : 022221003

Program Studi/Fakultas : S1 Kesehatan Masyarakat/Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul “ Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Pada Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta” adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik apapun di perguruan tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni 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 penyimpangan dan ketidakbenaran didalam pernyataan ini saya bersedia menerima sangsi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh dan sangsi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Pembimbing

Semarang, 18 Maret 2025

Yang membuat pernyataan



Ita Puji Lestari, S.KM.,M.Kes
NIDN. 0617038801



Paulina Veronika Gadho
NIM.022221003

KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Paulina Veronika Gadho

NIM : 022221003

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Judul Skripsi : Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu
Pada Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Banguntapan 3
Yogyakarta

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan dan mempublikasi skripsi saya yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Pada Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta” untuk kepentingan akademisi.

Semarang, Maret 2025
Yang membuat pernyataan



Paulina Veronika Gadho
NIM. 022221003

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Maret 2025
Paulina Veronika Gadho
022221003

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan kesehatan di Indonesia terus mengalami perkembangan, tetapi mutu layanan, terutama dalam fasilitas kesehatan primer seperti puskesmas masih menjadi tantangan. Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta yang menjadi objek penelitian. Berikut beberapa dampaknya : pasien tidak puas dengan pelayanan farmasi karena edukasi obat yang kurang jelas atau obat tidak tersedia, mereka bisa menjadi kurang patuh dalam mengonsumsi obat sesuai resep. Hal ini dapat menyebabkan efektivitas pengobatan menurun dan meningkatkan risiko komplikasi penyakit, pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan farmasi di puskesmas mungkin akan memilih untuk mencari layanan di tempat lain, seperti apotek swasta atau rumah sakit. Ini dapat berdampak pada penurunan jumlah kunjungan pasien di puskesmas. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, faktor-faktor seperti **waktu tunggu panjang, komunikasi terbatas antara petugas farmasi dan pasien, serta fasilitas yang kurang memadai** menjadi beberapa penyebab ketidakpuasan pasien di Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan farmasi melalui manajemen stok obat yang lebih baik, percepatan waktu pelayanan, serta edukasi yang lebih interaktif bisa menjadi solusi untuk mengurangi dampak negatif tersebut.

Metode : Penelitian deskriptif dengan pendekatan survei untuk menggambarkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan farmasi di Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta berdasarkan lima dimensi. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Analisis data dilakukan secara univariat.

Hasil : Hasil tingkat kepuasan pasien berada pada kategori sedang (63%) dan tinggi (37%). Dimensi reliability (keandalan) menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai pelayanan cukup baik. Dimensi responsiveness (ketanggapan), mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan tenaga farmasi. Dimensi assurance (jaminan) menunjukkan bahwa pasien cukup baik. Dimensi empathy (empati) mengindikasikan bahwa pasien merasa baik diperhatikan. Sementara itu, dimensi tangibles (bukti fisik) menunjukkan bahwa fasilitas farmasi dinilai cukup memadai.

Kesimpulan : Pelayanan farmasi di Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta telah memenuhi harapan pasien, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Upaya perbaikan dapat difokuskan pada manajemen stok obat, percepatan proses pelayanan farmasi, peningkatan kenyamanan fasilitas, serta edukasi pasien mengenai penggunaan obat.

Kata Kunci : kepuasan pasien, mutu pelayanan farmasi.

Ngudi Waluyo University
Public Health Study Program, Health Faculty
Project Final, March 2025
Paulina Veronika Gadho
022221003

OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION BASED ON SERVICE QUALITY DIMENSIONS IN PHARMACEUTICAL SERVICES AT PUSKESMAS BANGUNTAPAN 3 YOGYAKARTA

ABSTRACT

Background : Healthcare services in Indonesia continue to develop, but service quality, especially in primary healthcare facilities such as community health centers (puskesmas), remains a challenge. Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta is the focus of this study. Here are some of the impacts: patients may be dissatisfied with pharmaceutical services due to unclear medication education or unavailability of prescribed drugs. As a result, they may become less adherent to their medication regimen, which can reduce treatment effectiveness and increase the risk of disease complications. Additionally, dissatisfied patients may seek services elsewhere, such as private pharmacies or hospitals, leading to a decline in patient visits to the puskesmas.

Method : A descriptive study using a survey approach to describe patient satisfaction with the quality of pharmaceutical services at Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta based on five dimensions. The sampling technique used is non-probability sampling with a quota sampling approach, with a total of 100 respondents. Data is collected through questionnaires. Data analysis is conducted using univariate analysis.

Results : Patient satisfaction levels were categorized as moderate (63%) and high (37%). The **reliability** dimension indicates that most patients perceive the service as fairly good. In the **responsiveness** dimension, the majority of patients are satisfied with the service provided by pharmaceutical staff. The **assurance** dimension shows that patients have a reasonably positive perception. The **empathy** dimension suggests that patients feel well cared for. Meanwhile, the **tangibles** dimension indicates that pharmaceutical facilities are considered adequate.

Conclusion : Pharmaceutical services at Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta have met patient expectations; however, there is still room for improvement. Efforts for enhancement can focus on medication stock management, accelerating the pharmaceutical service process, improving facility comfort, and educating patients on medication use.

Keywords : patient satisfaction, pharmaceutical service quality.

PRAKARTA

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan nikmatnya berupa kesehatan, kesempatan, kekuatan, keinginan, serta kesabaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya yang berjudul “ Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Pada Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dengan arahan dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu yaitu :

1. Bapak Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum, selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Bapak Eko Susilo, S.Kep.,Ns., M.Kep, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Ibu Sri Lestari, S.K.M., M.Kes selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Ngudi Waluyo dan sekaligus dosen pembimbing akademik.
4. Ibu Ita Puji Lestari, S.KM., M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah membantu dalam penyusunan skripsi
5. Ibu Dr. Sigit Ambar Widyawati, S.KM., M.Kes Selaku Dosen Penguji 1
6. Bapak Dr. Alfian Afandi, S.KM., M.Kes.Epid Selaku Dosen Penguji 2
7. Segenap Karyawan Puskesmas Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta.
8. Skripsi ini saya persembahkan untuk ayah (Agustinus Zenge) dan ibu saya (Maria Anjelina Nage) tercinta yang tanpa lelah sudah mendukung semua keputusan dan pilihan dalam hidup saya serta tidak pernah putus mendoakan saya.

9. Skripsi ini saya persembahkan untuk adik kandung saya (Alvin Sawu), terima kasih telah menjadi penyemangat saya dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Skripsi ini saya persembahkan untuk sepupu saya (Berna, jeri, fanti, fiolin, ovan), terima kasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan skripsi ini.
- 10 Skripsi ini saya persembahkan untuk sahabat-sahabat terbaikku (meli. Sonita, abner, os, sefrin, reva, vio, reta) yang senantiasa memberikan arahan, dukungan, serta motivasi.

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR	
SAMPUL DALAM.....	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	
HALAMAN PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS	
KESEDIAAN PUBLIKASI.....	
ABSTRAK.....	
ABSTRACT.....	
PRAKARTA.....	
DAFTAR ISI.....	
BAB I PENDAHULUAN.....	
A. Latar Belakang	
B. Rumusan Masalah	
C. Tujuan Penelitian.....	
D. Manfaat.....	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pelayanan kesehatan.....	
B. Puskesmas	
C. Mutu Pelayanan Kesehatan	
D. Kepuasan Pasien.....	
E. Kerangka Teori.....	
F. Kerangka Konsep Penelitian	
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	
B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	
C. Populasi dan Sampel Penelitian	
D. Definisi Operasional.....	
E. Variabel Penelitian	
F. Pengumpulan Data	

G.	Pengolahan Data.....
H.	Analisis Data
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A.	Gambaran Umum Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta
B.	Karakteristik Responden Dan Hasil Penelitian
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan.....
B.	Saran.....
DAFTAR PUSTAKA	