



**ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TUNTANG
KABUPATEN SEMARANG**

SKRIPSI

**Disusun oleh :
SEPTI PRABANDARI
050115A085**

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

2020

Universitas Ngudi Waluyo
Fakultas Ilmu Kesehatan
Skripsi, Januari 2020
Septi Prabandari
050115A085

Analisa Kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tuntang Kabupaten Semarang
(xiv + 105 pages + 3 images + 15 tabels + 8 attachment)

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan kefarmasian di Puskesmas yang semakin optimal dan dapat dirasakan manfaatnya oleh pasien. Masyarakat akhirnya dapat meningkatkan citra Puskesmas dan kepuasan pasien. Setiap puskesmas membutuhkan survei kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan pasiennya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tuntang, Kabupaten Semarang.

Metode : Penelitian ini menggunakan metode survey. Populasi penelitian sebanyak 2000 responden. Teknik sampling menggunakan *accidental sampling*. Jumlah sampel 100 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner evaluasi kepuasan pasien. Analisa data menggunakan distribusi frekuensi dan analisis index.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan pasien di Puskesmas Tuntang memiliki kepuasan kategori sedang dari dimensi kehandalan sebesar 71%, kategori tinggi dari dimensi daya tanggap sebesar 67%, kategori tinggi dari dimensi jaminan sebesar 73%, kategori tinggi dari dimensi empati 62%, dan kategori tinggi dari dimensi bukti fisik sebesar 57%.

Kesimpulan : Sebagian besar pasien di Puskesmas Tuntang memiliki kepuasan pelayanan kefarmasian yaitu sebesar 62 orang (62%).

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Farmasi, Puskesmas

Kepustakaan : 53 (2001- 2018)

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program
Final Project, February 2020
Septi Prabandari
050115A085

Patient Satisfaction Analysis of Pharmaceutical Services at Tuntang Public Health Center, Semarang Regency
(xiv + 105 halaman + 3 gambar + 15 tabel + 8 lampiran)

ABSTRACT

Background : Pharmaceutical services at Public Health Center are increasingly optimal and the benefit can be obtained by patients. The community can finally improve the good image of Public Health Center and patient satisfaction. Every Public Health Center needs a satisfaction survey to obtain information about the satisfaction felt by the patient. The purpose of this study was to determine patient satisfaction in pharmaceutical services at the Tuntang Public Health Center, Semarang Regency.

Method : This research uses survey method. The study population was 2000 respondents. The sampling technique uses accidental sampling. The number of samples is 100 respondents. Data collection uses a patient satisfaction evaluation questionnaire. Data analysis uses frequency distribution and index analysis.

Result : The results showed that patients in Tuntang Public Health Center had moderate satisfaction from the of reliability dimension was 71%, the high category from the responsiveness dimension by 67%, the high category from the guarantee dimension was 73%, the high category from the empathy dimension was 62%, and the high category from the physical evidence dimension was 57%.

Conclusion : Most patients in Tuntang Public Health Center have pharmaceutical service satisfaction that is equal to 62 people (62%).

Keyword : Patient Satisfaction, Pharmacy Services, Public Health Center.

Literature : 53 (2001- 2018)

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :
**ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TUNTANG
KABUPATEN SEMARANG**



Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing dan telah diperkenankan

Untuk diujikan.

Ungaran, Februari 2020

Pembimbing Utama



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

Pembimbing Pendamping



Agitya Resti Erwiyani, S.Farm., M.Sc., Apt.
NIDN. 0610088703

HALAMAN PENGESAHAN

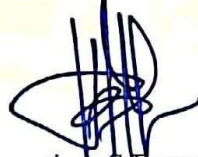
Skripsi berjudul
**ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TUNTANG
KABUPATEN SEMARANG**

Oleh :
SEPTI PRABANDARI
050115A085

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

Hari : Jumat
Tanggal : 07 Februari 2020

Tim Penguji:
Ketua/Pembimbing Utama



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

Anggota/Penguji



Nova Hasani Furdianti., S.Farm., M.Sc., Apt
NIDN.0611118401

Anggota/Pembimbing Pendamping



Agitya Resti Erwiyani., S.Farm., M.Sc., Apt.
NIDN. 0610088703

Mengesahkan
Ketua Program Studi S1 Farmasi



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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Septi Prabandari

NIM : 050115A085

Mahasiswa : Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul “Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tuntang Kabupaten Semarang” 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 di kemudian 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, Februari 2020

Yang membuat pernyataan,

Septi Prabandari



HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Septi Prabandari

NIM : 050115A085

Mahasiswa : Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul “**Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tuntang Kabupaten Semarang**” untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Februari 2020

Yang membuat pernyataan,



Septi Prabandari

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama : Septi Prabandari
Tempat Tanggal Lahir : Kabupaten Semarang, 16 September 1997
Alamat : Dsn.Dampit RT03/RW04 Kec. Tuntang Kab.
Semarang

Riwayat Pendidikan :

1. TK Bina Putra lulus tahun 2003
2. SD N DELIK O3 lulus tahun 2011
3. SMP NEGERI 02 BRINGIN lulus tahun 2013
4. SMK DIPONEGORO SALATIGA lulus tahun 2015
5. Tercatat sebagai mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo tahun 2015 - Sekarang

PRAKATA



Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan pemilik semesta alam dan sumber segala pengetahuan, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan KeFarmasian Di Puskesmas Tuntang Kabupaten Semarang”.

Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus di penuhi untuk meraih gelar Sarjana Farmasi (S.Farm) Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Farmasi pada Universitas Ngudi Waluyo. Dalam penyusunan ini penulis mendapatkan bimbingan, masukan dan arahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
2. Heni Setyowati, S.Sit., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan.
3. Richa Yuswantina, S.Farm.,Apt., M.Si selaku Ketua Prodi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
4. Richa Yuswantina, S.Farm.,Apt., M.si selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam melakukan penulisan Skripsi ini.
5. Agitya Resti Erwiyani., S.Farm., M.Sc., Apt selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam melakukan penulisan Skripsi ini.
6. Bapak, Ibu dosen dan seluruh staf karyawan Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
7. Teruntuk yang tercinta Bapak Wahyudi dan Ibu Suermi, yang tidak pernah lupa bahkan tidak pernah berhenti untuk terus memberikan do’a, kasih sayang, dukungan, semangat dan materi untuk menyelesaikan Skripsi ini.

8. Teruntuk adekku tersayang Sukma Kurniawati dan kakak sepupuku Arista Sih Murwanti terimakasih atas segala perhatian, kasih sayang dan dukungannya dalam pembuatan Skripsi ini.
9. Terimakasih untuk keluarga besar yang senantiasa memotivasi serta selalu mendoakan kelancaran studi penulis sehingga Skripsi ini terselesaikan.
10. Teruntuk sahabat-sahabat tercinta Vivi Septiandri Kusuma, Triyani, Nani Winarti, Andria Winata, Saputra Suyitna, Nia Akhadiyah, Lailatul Fitriah , Willy, terimakasih sudah selalu ada dalam keadaan apapun, terimakasih sudah menjadi keluarga di tanah rantau dan terimakasih untuk segalanya.
11. Teruntuk Diwantoro Ajiq Suwartama yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan penghibur buat penulis.
12. Teman-teman Farmasi Reguler Universitas Ngudi Waluyo Ungaran yang telah berbagi keceriaan, semangat, motivasi, dan perjuangan demi meraih gelar S.Farm. Semoga kita dapat menjadi orang yang sukses dan bermanfaat bagi orang lain.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis telah berusaha dengan segala kemampuan yang dimiliki, namun penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna perbaikan dan penyempurnaan Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan institusi kesehatan khususnya.

Ungaran, Februari 2020

Penulis

(Septi Prabandari)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACK	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vii
RIWAYAT HIDUP PENULIS	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	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 Teori.....	25
C. Kerangka Konsep	26
D. Keterangan Empiris	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Desain Penelitian	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
C. Populasi dan Sampel.....	27
D. Definisi Operasional	30
E. Prosedur Penelitian	31

F. Etika Penelitian.....	33
G. Pengolahan Data.....	34
H. Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Uji Validitas dan Rehabilitas	42
B. Karakteristik Responden	45
C. Analisa Kepuasan Pasien.....	48
D. Kepuasan Pasien Dilihat dari Ke 5 Dimensi	60
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LMAPIRAN.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	25
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	26
Gambar 3.1 Prosedur Penelitian.....	31

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Skala likert.....	23
Tabel 3.2	Tabel Skoring Tingkat Kepuasan Pasien	40
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Kuisisioner Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian	40
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Pengetahuan	42
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin	45
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Usia	46
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Pendidikan	47
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan	47
Tabel 4.7	Analisa Kepuasan Pasien Pada Dimensi Kehandalan	48
Tabel 4.8	Analisa Kepuasan Pasien Pada Dimensi Daya Tanggap.....	51
Tabel 4.9	Analisa Kepuasan Pasien Pada Dimensi Jaminan.....	53
Tabel 4.10	Analisa Kepuasan Pasien Pada Dimensi Empati.....	56
Tabel 4.11	Analisa Kepuasan Pasien Pada Dimensi Wujud	57
Tabel 4.12	Tingkat Kepuasan Pasien Dilihat Dari Ke 5 Dimensi.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Studi Pendahuluan.....	70
Lampiran 2 Surat Uji Validitas	73
Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian	76
Lampiran 4 Informed Consent	81
Lampiran 5 Kuesioner.....	82
Lampiran 6 Data Penelitian.....	84
Lampiran 7 Hasil Data Penelitian	88
Lampiran 8 Lembar Konsultasi.....	104