

**SKRIPSI**

**EVALUASI PELAYANAN KEFARMASIAN DAN TINGKAT KEPUASAN  
PASIEN DI PUSKESMAS BATU 10 KOTA TANJUNGPINANG**

Disusun untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Derajat Sarjana Farmasi  
pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**UMY**

**UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**Unggul & Islami**

**Disusun Oleh :**

**PUTRI AURILIA SILAWANE**

**20170350086**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKA  
2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Aurilia Silawane

NIM : 20170350086

Program Studi : Farmasi

Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Semua sumber informasi yang berasal atau dikutip dari penulis lain telah di cantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Jika dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menanggung sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 06 April 2023

Yang membuat pernyataan

Putri Aurilia Silawane

NIM: 20170350086

## **MOTTO**

*Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.*

**(Q.S Alam Nasyroh 6-7)**

*Teruslah kamu melangkah kedepan, karena didepan sana ada banyak harapan yang bisa mewujudkan angan dan cita-citamu. Jika langkah mu tak sesuai dengan harapan, ingatlah Tuhan mu sang pemilik jalan terbaik untukmu.*

**(Penulis)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, Puji Syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia Nya yang telah dilimpahkan sehingga Saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Sholawat dan salam tak lupa dikirimkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Sebagai rasa syukur atas segala nikmat yang telah diberikan, Saya persembahkan skripsi ini kepada Almarhum Papa, Jumadi Awal Silawane sebagai cinta pertama dalam hidup Saya, dan kepada Mama tercinta, Umi Salawati. Uti ucapkan banyak terima kasih atas kasih sayang dan pengorbanan Papa dan Mama. Do'a Mama yang selalu menyertai untuk menjadi pribadi yang kuat dan mampu menjalani hidup tanpa sosok Papa sedari kecil.

Kakak dan Abangku tersayang, Chitra Dewi Pratiwi Silawane, Ferdiansyah Silawane, Moh.Ami Roffian dan Dwi Sartika. Terimakasih atas do'a dan dukungan kepada Adik kalian ini. Terima karena selalu menjamin kehidupan Uti. Semoga Allah ridhoi dan sayangi serta sukseskan kita dunia akhirat.

Semua keluarga besarku, sahabat dan teman-teman atas do'a dan semangat yang terus dialirkan.

Untuk Almamaterku tercinta.

## **KATA PENGANTAR**

Assalammualaikum wr.wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah, karunia, dan kasih sayang-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “EVALUASI PELAYANAN KEFARMASIAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BATU 10 KOTA TANJUNGPINANG”.

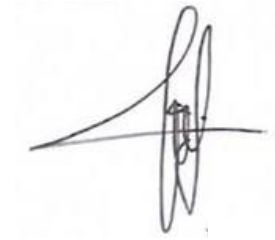
Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program Strata-1 di Jurusan Farmasi, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi ini tentu tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. dr. Sri Sundari, M.Kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. apt. Hari Widada, M.Sc selaku Kepala Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu memberikan motivasi lewat pengalaman berharga selama perkuliahan.

4. apt. Sri Tasminatun, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing skripsi dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah dengan sabar dan selalu memberikan arahan serta bimbingan selama penyusunan skripsi dan pendampingan selama masa perkuliahan.
5. apt. Dra. Sri Kadarinah dan Dr. apt. Bangunawati Rahajeng, M.Si selaku Dosen Penguji yang selalu memberikan saran dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan tenaga pendidik Program Studi Farmasi FKIK UMY atas semua ilmu dan bantuan yang telah diberikan selama menempuh pendidikan.
7. Seluruh staff dan Apoteker di Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang atas izin dan bantuan serta keramahan yang diberikan selama proses pengambilan data.
8. Kedua orang tua serta saudara tersayang atas semua do'a, semangat dan dukungan yang telah diberikan selama ini dalam setiap langkah yang Saya jalani.
9. Sahabat dan teman teman yang telah mendampingi selama ini, membantu dan senantiasa menjadi pengingat dalam kebaikan.
10. Teman - teman seperjuangan di Farmasi 2017 (Gargle 2017)
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Terakhir, penulis menyadari masih banyak terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, masukan, kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan untuk pencapaian yang lebih baik.

Yogyakarta, 06 April 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a horizontal line extending to the left.

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>INTISARI</b> .....	xiv
<b>ABSTRACT</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Keaslian Penelitian.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
A. Puskesmas.....	7
1. Definisi.....	7
2. Tujuan Puskesmas.....	7
3. Fungsi Puskesmas.....	7
B. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.....	9
1. Definisi.....	9
2. Tujuan.....	9
3. Ruang Lingkup.....	10
C. Kepuasan Pasien.....	20
D. Profil Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang.....	21



F. Kerangka Konsep .....	24
G. Keterangan Empiris .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Desain Penelitian.....	26
B. Tempat dan Waktu .....	26
C. Populasi, Sampel dan Subjek Penelitian .....	26
E. Definisi Operasional .....	28
F. Instrumen Penelitian.....	28
G. Cara kerja.....	29
H. Skema Langkah Kerja .....	29
I. Analisis Data .....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
A. Evaluasi Standar Pelayanan Kefarmasian .....	32
C. Hasil Perhitungan Standar Pelayanan Kefarmasian.....	48
D. Kepuasan Pasien .....	48
E. Pelayanan Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien .....	52
F. Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang .....	52
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>58</b>
A. KESIMPULAN .....	58
B. SARAN.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang.....	21
Gambar 2. Kerangka Konsep .....	24
Gambar 3. Skema Langkah Kerja .....	29
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	49
Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Gambar 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	51
Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Gambar 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	52

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 2. Data Sumber Daya Manusia .....	33
Tabel 3. Data Sarana dan Prasarana.....	35
Tabel 4. Data Pengelolaan Sediaan Farmadi dan Bahan Medis Habis Pakai .....	37
Tabel 5. Data Pelayanan Farmasi Klinik.....	41
Tabel 6. Data Pengendalian Mutu Pelayanan Kefarmasian .....	46
Tabel 7. Hasil Perhitungan Standar Pelayanan Kefarmasian.....	48
Tabel 8. Data jumlah dan persentase penilaian terhadap masing-masing kegiatan ....	53
Tabel 9. Data Tingkat Kepuasan Pasien .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Tilik Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas .....	62
Lampiran 2. Kuesioner Kepuasan Pasien.....	66
Lampiran 3. Lembar Penjelasan Penelitian.....	69
Lampiran 4. Lembar Persetujuan ( <i>Informed Consent</i> ).....	71
Lampiran 5. Data Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas .....	72
Lampiran 6. Data Karakteristik Responden .....	75
Lampiran 7. Data Kepuasan Pasien .....	78
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian.....	81
Lampiran 9. Surat Keterangan Layak Etik.....	82