

SKRIPSI

**KAJIAN IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN
DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS SANDEN KABUPATEN BANTUL**

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



UMY

**UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

Unggul & Islami

Disusun Oleh :

MILA UMMAYA

20170350095

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2021

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mila Ummaya

NIM : 20170350095

Program Studi : Farmasi

Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan dalam teks dan tercantum dalam daftar pustaka di bagian akhir Skripsi.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dibuktikan Skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 15 Juni 2021

Yang menyatakan



Mila Ummaya
NIM: 20170350095

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan seluruh pengikutnya.

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Kedua orang tua saya tercinta sebagai tanda bakti, hormat, dan terima kasih yang tiada terhingga. Terima kasih telah memberikan kasih sayang, dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat saya balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dalam kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat orang tua saya bahagia karena saya sadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**KAJIAN IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SANDEN KABUPATEN BANTUL**” guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan skripsi ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. apt. Sabtanti Harimurti, S.Si., M.Sc., Ph.D. selaku ketua Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. apt. Sri Tasminatun, M.Si. selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas bimbingan, arahan, dan ilmu yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Dra. apt. Sri Kadarinah selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan banyak masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dr. apt. Bangunawati Rahajeng, S.Si., M.Si. selaku penguji 2 yang telah memberikan banyak masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh dosen Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah banyak memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Apoteker dan petugas lainnya di Puskesmas Sanden yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dan memberikan dukungan demi berhasilnya penyusunan skripsi ini.
7. Pasien rawat jalan di Puskesmas Sanden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.
8. Kedua orang tua dan saudara saya yang telah memberikan dukungan serta doa selama penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman yang telah banyak memberikan kritik dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar skripsi ini menjadi lebih baik.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

Yogyakarta, 15 Juni 2021

Penulis

Mila Ummaya

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN | iii |
| MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| INTISARI | xii |
| ABSTRACT | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Keaslian Penelitian | 5 |
| D. Tujuan Penelitian | 6 |
| E. Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| A. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas | 8 |
| B. Kepuasan Pasien | 19 |
| C. Puskesmas | 21 |
| D. Kerangka Konsep | 23 |

| | |
|---|-----------|
| E. Keterangan Empiris | 23 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 24 |
| A. Desain Penelitian | 24 |
| B. Tempat dan Waktu | 24 |
| C. Populasi dan Sampel | 24 |
| D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi | 26 |
| E. Definisi Operasional | 26 |
| F. Instrumen Penelitian | 28 |
| G. Cara Kerja | 29 |
| H. Skema Langkah Kerja | 30 |
| I. Analisis Data | 30 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 34 |
| A. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas | 34 |
| B. Kepuasan Pasien | 46 |
| BAB V PENUTUP | 56 |
| A. Kesimpulan | 56 |
| B. Saran | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA | 57 |
| LAMPIRAN | 60 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. Keaslian Penelitian | 5 |
| Tabel 2. Skala Likert | 33 |
| Tabel 3. Interval Tingkat Kepuasan Pasien | 33 |
| Tabel 4. Data Sumber Daya Manusia | 34 |
| Tabel 5. Data Sarana dan Prasarana | 35 |
| Tabel 6. Data Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai | 38 |
| Tabel 7. Data Pelayanan Farmasi Klinik | 41 |
| Tabel 8. Data Pengendalian Mutu Pelayanan Kefarmasian | 43 |
| Tabel 9. Hasil perhitungan Standar Pelayanan Kefarmasian | 44 |
| Tabel 10. Hasil Uji Validitas Dimensi Kehandalan | 46 |
| Tabel 11. Hasil Uji Validitas Dimensi Ketanggapan | 46 |
| Tabel 12. Hasil Uji Validitas Dimensi Jaminan | 47 |
| Tabel 13. Hasil Uji Validitas Dimensi Empati | 47 |
| Tabel 14. Hasil Uji Validitas Dimensi Fasilitas Fisik | 47 |
| Tabel 15. Hasil Uji Reliabilitas | 48 |
| Tabel 16. Hasil Distribusi Nilai Frekuensi Karakteristik Responden | 49 |
| Tabel 17. Hasil Distribusi Nilai Frekuensi Kepuasan Pasien | 51 |
| Tabel 18. Hasil Analisa Deskriptif Tingkat Kepuasan Pasien | 55 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1. Lembar Isian Standar Pelayanan Kefarmasian | 60 |
| Lampiran 2. Kuesioner Kepuasan Pasien | 63 |
| Lampiran 3. Lembar Penjelasan Penelitian | 66 |
| Lampiran 4. Lembar Persetujuan (<i>Informed Consent</i>) | 68 |
| Lampiran 5. Data Standar Pelayanan Kefarmasian | 69 |
| Lampiran 6. Data Master Kepuasan Pasien | 73 |
| Lampiran 7. Surat Ijin Penelitian | 82 |
| Lampiran 8. Surat Keterangan Kelayakan Etik (<i>Ethical Clearance</i>) | 83 |
| Lampiran 9. Dokumentasi | 84 |