

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS ABEPANTAI KOTA JAYAPURA**

SKRIPSI

(Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Kesehatan Masyarakat)



Oleh:

**SITI NOOR RAHMADHANIA LAODE AMRI
2020072014075**

**PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
JURUSAN/PRODI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui dalam Ujian Skripsi Program Studi Strata Satu (S1) Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih Jayapura.

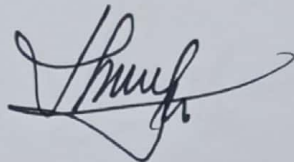
Disetujui

Hari / Tanggal : Senin 24 Oktober 2022

Tempat / Ruang : Ruang AKK,

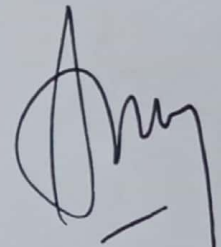
Tim Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Martapina Anggai, S.E, MM, M.Kes
NIP . 196003251981012001

Pembimbing II



Dr. Sarce Makaba, S.Si, Apt, M.Kes
NIP . 197409022001122001

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat



Dr. Novita Medyati, S.KM, M.Kes
NIP 197611262001122001

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diuji dan diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, Jurusan/Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Cenderawasih, Jayapura, Tahun 2022 untuk memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada :

Hari : Senin

Tanggal : 24 Oktober 2022

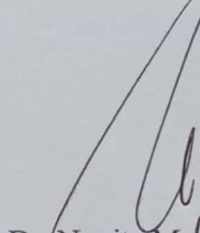
Mengesahkan
Panitia Ujian Skripsi Sarjana Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Cenderawasih

Dekan,



Dr. Samuel Piter Irab, S.KM., M.P.H
NIP. 197612162006041002


Ketua/Jurusan,

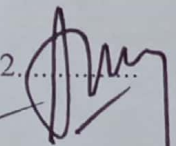


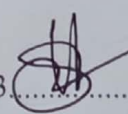
Dr. Novita Medyati, S.KM., M.Kes
NIP. 197611262001122001

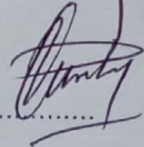
Tim Penguji :

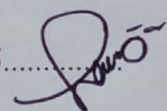
- 1 Dr. Marthapina Anggai, S.E., MM., M.Kes (Ketua)
NIP. 196003251981012001
- 2 Dr. Sarce Makaba, S.Si., A.Pt., M.Kes (Sekretaris)
NIP. 197409022001122001
- 3 Dr. Septevanus Rantetoding, SE.MM (Anggota)
NIP. 19720032006041001
- 4 Melkior Tappy, S.KM., M.P.H (Anggota)
NIP. 196504071988021001
- 5 Helen Try Juni Asti, S.Kep.,Ns.,M.P (Anggota)
NIP. 1988061020180320001

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Noor Rahmadania Laode Amri

Nim : 2020072014075

Judul : “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Abepantai Kota Jayapura”

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jayapura , Oktober 2022

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Siti Noor Rahmadhania Laode Amri

Tempat/Tanggal Lahir : Abepura, 16 September 1998

Jenis Kelamin : Perempuan

Nama Ayah : Muhammad Amri

Nama Ibu : Wa Siyanti

Riwayat Pendidikan :

1. Lulus SDN Abepantai Tahun 2010
2. Lulus SMP Muhammadiyah Tahun 2013
3. Lulus SMA Negeri 1 Jayapura Tahun 2016
4. Lulus Pendidikan D-III Kesehatan lingkungan Di Politeknik Kesehatan Jayapura Tahun 2019
5. Menempuh Pendidikan Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Sejak 2020-2022

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**“ Kesuksesan bukan di lihat dari hasilnya, tapi di lihat dari prosesnya.
Karena hasil bisa di rekayasa dan di beli, sedangkan proses selalu jujur
menggambarkan siapa diri kita yang sebenarnya.”**

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih setia yang besar sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Stres Pada Mahasiswa Penyusun Tugas Akhir Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih” dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Apolo Safanpo, ST.MT., selaku Rektor Universitas Cenderawasih Jayapura
2. Dr. Samuel Piter Irab, SKM, MPH., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih Jayapura
3. Dr. Novita Medyati, SKM., M.Kes., selaku Ketua Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih Jayapura
4. Yane Tambing, SKM, MPH., selaku Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih Jayapura
5. Karel Batmanlusi, SH, MH, Selaku Ketua Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih Jayapura
6. Dr.Martapina Anggai, SE., MM., M.Kes, Selaku Pembimbing I dan Dr. Sarce Makaba, S.Si., Apt., M.Kes selaku pembimbing II yang telah membimbing, membantu, serta memotivasi penulis.
7. Dr. Septevanus Rantetoding, SE., MM selaku dewan penguji I, Melkior Tappy S.KM.,M.PH selaku dewan penguji II, dan Helen Try Juni Asti,S.Kep.,N.s.,M.PH

selaku dewan penguji III, yang telah membantu memberikan arahan dan saran yang baik kepada penulis.

8. Untuk Keluarga Besar yang selalu mendoakan dalam setiap proses penyusunan skripsi ini.
9. Untuk sahabat dan teman-teman yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebut satu per satu yang ikut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa Penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, untuk itu saran dan kritikan yang bersifat membangun dari pembaca sangat diharapkan oleh penulis demi kesempurnaan Skripsi ini. Besar dan harapan kiranya penulisan Skripsi penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua.

Jayapura, 10 Oktober 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
RIWAYAT HIDUP.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Keaslian Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Definisi Tentang Mutu	11
B. Definisi Kepuasan	17
C. Definisi Pelayanan Kefarmasian	27
D. Definisi Tentang Puskesmas	33
E. Kerangka Teori	36
F. Kerangka Konsep	37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	38
---------------------------	----

B. Lokasi Dan Waktu	38
C. Populasi Dan Sampel	38
D. Definisi Operasional	41
E. Sumber Pengumpulan Data	43
F. Instrument Penelitian	43
G. Pengumpulan Data	44
H. Analisis Data.....	44
I. Jadwal Penelitian	45
BAB IV PEMBAHASAN.....	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
B. Hasil Penelitian	47
C. Pembahasan	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	
A. Simpulan.....	63
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR GAMBAR

No	Gambar	Halaman
1.	Kerangka Teori.....	36
2.	Kerangka Konsep.....	37
3.	Gambar 4.1 Peta Pelayanan Kerja Wilayah Puskesmas Abepantai.....	47
4.	Gambar 4.1 Pengambilan Data Awal Dengan Petugas Kesehatan	81
5.	Gambar 4.2 Pasien Sedang Mengisi Kuisoner	81

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin-----	47
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Umur -----	48
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Pendidikan -----	48
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Suku -----	49
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Pekerjaan-----	49
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Penghasilan -----	50
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Kunjungan -----	50
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Jawaban Dimensi Kehandalan-----	51
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Jawaban Dimensi Ketanggapan -----	51
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Jawaban Dimensi Jaminan -----	52
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Jawaban Dimensi Empati -----	52
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Jawaban Dimensi Fasilitas Berwujud-----	53

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Persetujuan Responden <i>Informed Consent</i> (Pernyataan Persetujuan Penelitian).....	69
Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian.....	76
Lampiran 3. Hasil Tingkat Kepuasan	80
Lampiran 4. Foto Penelitian.....	81
Lampiran 5. Lembar Surat Ket, Penelitian.....	82

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS ABEPANTAI KOTA JAYAPURA**

Oleh

SITI NOOR RAHMADHANIA LAODE AMRI

2020072014075

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama yang didukung dengan pelayanan kefarmasian yang bermutu dan berpegang pada Standar Pelayanan Kefarmasian. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Abepantai Kota Jayapura.

Penelitian ini dilakukan di puskesmas Abepantai Kota Jayapura pada bulan September 2022, dengan menggunakan jenis penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain *Cross sectional*. Populasi berjumlah 2002 responden dan sampel berjumlah 100 responden yang didapatkan dengan menggunakan teknik secara *purposive sampling*, dengan indikator pria dan wanita umur minimal 20 tahun sampai 65 tahun, bisa membaca dan menulis dan sudah berkunjung lebih dari satu kali ke pelayanan kefarmasian di Puskesmas Abepantai Kota Jayapura. Analisis data dilakukan dengan menggunakan kuisioner dan data dianalisis menggunakan Skala Likert.

Hasil penelitian ini menunjukkan berdasarkan indikator tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Abepantai Kota Jayapura. menunjukkan kelima dimensi, yaitu dengan skor Ketanggapan 44,4% (tidak puas), ketanggapan dengan skor 42,9% (tidak puas), Jaminan dengan skor 79,5% (puas), Empati dengan skor 78,9% (puas), dan Fasilitas berwujud dengan skor 58,18 (tidak puas).

Kata Kunci : Kepuasan, Mutu Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

***LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH
QUALITY OF PHARMACEUTICAL SERVICES
AT ABEPANTAI PUSKESMAS, JAYAPURA CITY***

By

SITI NOOR RAHMADHANIA LAODE AMRI

2020072014075

ABSTRACT

Patient satisfaction is the level of patient feelings that arise as a result of the performance of the health services he gets, after the patient compares with what he expects. Public health center is a health service facility that organizes public health efforts and first-level individual health efforts supported by quality pharmaceutical services and adhering to pharmaceutical service standards.

This research was conducted at the Abepantai Public Health Center, Jayapura City in September 2022, using this type of research using quantitative research with a cross sectional design. The population totaled 2002 respondents and a sample of 100 respondents obtained using purposive sampling technique, with male and female indicators. at least 20 years old to 65 years old, can read and write and have visited more than one pharmacy service at Abepantai Public Health Center Jayapura City. Data analysis was done using a questionnaire and data were analyzed using a Likert scale.

The results of this study indicate that based on indicators of the level of patient satisfaction with the quality of pharmaceutical services at the Abepantai Public Health Center, Jayapura City. shows the five dimensions, namely Responsiveness with a score of 44.4% (not satisfied), Responsiveness with a score of 42.9% (not satisfied), Guarantee with a score of 79.5% (satisfied), Empathy with a score of 78.9% (satisfied) , and Tangible facilities with a score of 58.18 (not satisfied).

Keywords: Satisfaction, Quality of pharmaceutical services, Public health center