

**HUBUNGAN PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI PUSKESMAS TAMALATE KOTA TIMUR  
KOTA GORONTALO**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam  
mengikuti Ujian Sarjana Farmasi**

**Oleh :**

**SRI MARYANA MOHA  
821412018**



**UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
FAKULTAS OLAHRAGA DAN KESEHATAN  
JURUSAN FARMASI  
PROGRAM STUDI S1 FARMASI  
2017**



**HUBUNGAN PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI PUSKESMAS TAMALATE KOTA TIMUR  
KOTA GORONTALO**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam  
mengikuti Ujian Sarjana Farmasi**

**Oleh :**

**SRI MARYANA MOHA  
821412018**



**UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
FAKULTAS OLAHRAGA DAN KESEHATAN  
JURUSAN FARMASI  
PROGRAM STUDI S1 FARMASI  
2017**



**KEMENTERIAN RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
FAKULTAS OLAHRAGA DAN KESEHATAN**  
*Jl. Prof. DR. John Ario Katili No 44 Telp. (0435) 821698 Kampus III*

---

---

### **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan sesungguhnya skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo seluruhnya merupakan hasil karya sendiri tanpa tindakan plagiarisme.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sebagaimana tercantum dalam daftar pustaka sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan skripsi Universitas Negeri Gorontalo.

Jika dikemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya sendiri atau terdapat tindakan plagiarisme, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Negeri Gorontalo.

Gorontalo, Januari 2017

Sri Maryana Moha

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi yang berjudul:

**HUBUNGAN PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI PUSKESMAS TAMALATE KOTA TIMUR  
KOTA GORONTALO**

Oleh

**SRI MARYANA MOHA**

**NIM : 821412018**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

**Pembimbing 1**



**Dr. Teti Sutriyati Tuloli, M.Si., Apt**  
**NIP. 19800220 200801 2 007**

**Pembimbing 2**



**Madania, M.Sc., Apt**  
**NIP. 19830518 201012 2 005**

**Mengetahui**

  
**Ketua Jurusan Farmasi**

**Dr. Widysusanti Abdulkadir, MSi., Apt**  
**NIP. 19711217 200012 2 001**

**LEMBAR PENGESAHAN**

***Skripsi yang Berjudul :***  
**HUBUNGAN PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN**  
**PASIEEN DI PUSKESMAS TAMALATE KOTA TIMUR**  
**KOTA GORONTALO**

Oleh :

**Sri Maryana Moha**  
**NIM : 821412018**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/Tanggal : Senin, 16 Januari 2017

Waktu : 10.00 WITA

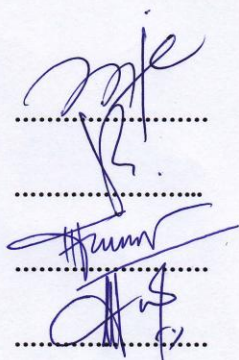
**Penguji dan Pembimbing :**

1. **Nur Ain Thomas, S.Si., M.Si., Apt**  
NIP : 19821231 200801 2 012

2. **Endah Nurrohwindita Djuwarno, M.Sc., Apt**  
NUPN : 9900981166

3. **Dr. Teti Sutriyati Tuloli, S.Si., M.Si., Apt**  
NIP. 19800220 200801 2 007

4. **Madania S.Farm., M.Sc., Apt**  
NIP. 19830518 201012 2 005



Gorontalo, Januari 2017

Mengetahui

**Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan**



## ABSTRAK

**Sri Mariyana Moha. 2017. Hubungan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo Tahun 2016. Skripsi, Program Studi S1, Jurusan Farmasi, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Dr. Teti S. Tuloli, M.Si., Apt dan Pembimbing II Madania, M.Sc., Apt.**

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia yang berorientasi pada pasien dimana kepuasan pasien merupakan parameter terwujudnya pelayanan kefarmasian yang efektif. Kepuasan pasien merupakan hasil utama dari keinginan dan kebutuhan pasien yang digunakan untuk menilai kompetensi penyedia layanan kesehatan dan kualitas perawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo Tahun 2016. Desain penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel berjumlah 90 yang diambil berdasarkan rumus Taro Yamane dengan teknik sampling secara *accidental sampling*. Analisis data dilakukan secara bertahap mencakup analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo Tahun 2016 dengan nilai  $\rho=0.000$  ( $\rho<0.05$ ).

**Kata Kunci : Hubungan, Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien, Puskesmas**

## ABSTRACT

**Sri Mariyana Moha. 2017. Relationship of Pharmaceutical Services and Patient Satisfaction in the Health Center Tamalate East Town Gorontalo Year 2016. S1 Studies Program, Department of Pharmacy, Faculty of Sports and Health, State University of Gorontalo. Supervisor I Dr. Teti S. Tuloli, M.Sc., Apt and Advisor II Madania, M.Sc., Apt.**

Pharmacy services is one of the health services in Indonesia are oriented in patients where patient satisfaction is a parameter of the realization of an effective pharmaceutical services. Patient satisfaction is the main result of the wishes and needs of the patient are used to assess the competence of health care providers and the quality of perawatan. The research aims to determine their relationship to satisfaction of patient pharmacy services at the health center Tamalate East Town Gorontalo Year 2016. The design of this study using quantitative research with cross sectional approach. Samples of 90 taken by Taro Yamane formula with sampling by accidental sampling technique. Data analysis was carried out gradually include univariate and bivariate analysis using Chi-square test. The results showed that there is a significant relationship between pharmaceutical services to patients at the health center satisfaction Tamalate East Town Gorontalo 2016 with a value of  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ).

**Keywords : Relationship, Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction, Health Center**



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah melainkan kaum yang kafir”  
(Q.S Yusuf ayat 12)

“Hanya ada dua cara menjalani kehidupan kita. Pertama adalah seolah tidak ada keajaiban. Kedua adalah seolah segala sesuatu adalah keajaiban ”  
(Albert Einstein)

“Kamu tidak dapat mengubah perasaan orang-orang tentangmu, jadi jangan mencoba. Jalani saja hidupmu dan berbahagialah”  
(Sri Maryana Moha)

### PERSEMBAHANKU :

Dengan segala Ridhomu ya Allah ku persembahkan semua ini, kepada Orang Tuaku tercinta **Abdul Rajak Maduwo Moha** dan **Aisa Tuani S.Pd** (Almarhumah) yang telah tulus merawat, memberi kasih sayang, mendidikku dengan penuh kesabaran, membimbing dan memberikan banyak motivasi dalam kehidupanku, serta memberikan dukungan secara fisik, moril dan materil yang tiada henti-hentinya untuk kesuksesan studiku. Teruntuk kakakku **Jefriyanto A.M Moha S.Kom** (Almarhum), terimakasih atas motivasi, bantuan dan segala dukungannya. Keluarga Besar Moha-Uno yang turut mendoakan, menyemangati dan mendambakan kesuksesanku yang tak dapat disebut satu-persatu.

Teman-teman seperjuangan Farmasi 2012, yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Terimakasih Almamaterku Tercinta

Tempatku Menimba Ilmu

**UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

**2017**

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan ucapan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan penelitian serta penyusunan skripsi dengan judul “Hubungan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo” dapat diselesaikan dengan baik yang menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.Farm (Sarjana Farmasi) di program studi S1 Farmasi, jurusan Farmasi, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo.

Dalam menyelesaikan hasil penelitian ini penulis mendapatkan bantuan berupa dasar pemikiran, kritikan, masukan serta petunjuk dari berbagai pihak. Untuk itu melalui hasil penelitian ini penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syamsu Qamar Badu, M.Pd, Selaku Rektor Universitas Negeri Gorontalo, terima kasih atas fasilitas yang telah diberikan selama kuliah di Universitas Negeri Gorontalo.
2. Ibu Dr. Linjte Boekoesoe, M.Kes selaku dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan yang telah memberikan bantuan selama menempuh pendidikan di Fakultas Olahraga dan Kesehatan Universitas Negeri Gorontalo.
3. Wakil Dekan I Ibu Risna Podungge, S.Pd, M.Pd, Wakil Dekan II Ibu Dr. Zuhriana K. Yusuf, M.Kes dan wakil Dekan III Bapak Ruslan, S.Pd, M.Pd yang telah memberikan bantuan selama menempuh pendidikan di Fakultas Olahraga dan Kesehatan Universitas Negeri Gorontalo.
4. Seluruh Staf di lingkungan Fakultas Olahraga dan Kesehatan, terimakasih atas segala bantuannya selama ini.
5. Ibu Dr. Widysusanti Abdulkadir, M.Si., Apt selaku Ketua Jurusan Farmasi, terima kasih telah memberikan bantuan selama menempuh pendidikan di Jurusan Farmasi.

6. Ibu Dr. Teti Sutriyati Tuloli,. M.Si., Apt selaku pembimbing I dan Ibu Madania., M.Sc., Apt, selaku pembimbing II, terima kasih telah banyak memberikan bantuan, motivasi dan saran kepada penulis, sejak awal dan selama penulis menempuh pendidikan di Jurusan Farmasi, terimakasih juga telah bersedia membimbing dengan sabar, memberikan gagasan serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Nurain Thomas., M.Si., Apt selaku penguji I dan Ibu Endah Nurrohwindi Djuwarno., M.Sc., Apt selaku penguji II terimakasih telah meluangkan waktu untuk menguji, mengarahkan dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Mohammad Adam Mustapa S.Si., M.Si selaku penasehat akademik, terima kasih telah memberikan ilmunya dan meluangkan waktunya selama ini.
9. Seluruh dosen Farmasi, terimakasih telah memberikan ilmu yang berguna kepada penulis selama menimba ilmu di Jurusan Farmasi
10. Seluruh Staf Tata Usaha di lingkungan Jurusan Farmasi (Ibu Wiwin, Kak Wiji, Kak Rio, Kak Ayu, Kak Siti, Kak Nugrah, dan Kak Winda) yang selalu memberikan bantuan kepada penulis.
11. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Gorontalo
12. Kepala Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo Bapak Ariston Panu, AMG., S.Pd., M.Si yang telah berkenan menerima penulis untuk melakukan penelitian di Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo.
13. Ibu Chitra Tandiawan S.Si., Apt., MM Apoteker Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo.
14. Seluruh staf Apotek Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo yang telah bekerja sama dan membantu dalam meneliti, Khususnya Bapak/Ibu, saudara/saudari yang telah bersedia menjadi responden.
15. Keluarga Besar Moha-Uno, Tuani-Latief yang selalu memberikan doa, nasehat, semangat dan motivator untuk saya.

16. Sahabat-sahabat tercinta Siska Monda dan Ratna Djafar S.Pd terimakasih atas segala bantuan, dan motivasi. Terimakasih juga atas kebersamaan selama menempuh studi dan persahabatan yang takkan berakhir.
17. Teman-teman Farmasi S1 2012 kelas A (Simon, Findy, Lana, Vina, Vira, Lia, Lian, Gita, Winda, Puput, Rini, Bitu, Tissa, Arista, Cici, Zein, Nada, Tiwi (Artisku), Tia, Siti, Esy, Adji, Yuni, Tari, Nina, Ajeng, Popy, Non, Cindy, Wiby, Kurni, Fadly, Rendi, Rahmat, Abdi) yang selalu mewarnai hari-hari bersama selama masa kuliah, terima kasih atas kebersamaannya.
18. Teman-temanku, Yeti Renti S.Pd, Silvia H.Sabihi S.Farm, Nikma Bau, Dian Dalu S.Farm, Zuriaty Gobel (Vigo), Desriyanti H.Nasim S.Farm, Febbriyanti Mahmud, terimakasih atas bantuan dan dukungannya selama ini.
19. Teman terbaik sepanjang masa Zainun Yahya S.Farm yang selalu memberikan motivasi, membantu dalam membuat diagram dan pemotivator terhebat, thanks Zee.
20. Semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan dunia dan akhirat atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari keterbatasan dan kekurangan dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya, aamiin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Gorontalo, Januari 2017

Sri Maryana Moha



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LOGO UNG</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Puskesmas .....	5
2.2 Pelayanan Kefarmasian .....	9
2.3 Kepuasan Konsumen/Pasien di Puskesmas.....	13
2.4 Penelitian yang Relevan .....	17
2.5 Kajian Penelitian yang Sejenis .....	20
2.6 Kerangka Konsep .....	22

2.7	Hipotesis .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>23</b>
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	23
3.2	Desain Penelitian .....	23
3.3	Variabel Penelitian .....	23
3.4	Definisi Operasional .....	23
3.5	Populasi dan Sampel .....	24
3.6	Instrumen Penelitian .....	24
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.8	Teknik Analisa Data .....	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>26</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	26
4.3	Pembahasan .....	30
4.4	Keterbatasan Penelitian .....	40
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>42</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>43</b>
<b>CURICULUM VITAE</b>		

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>1. Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo .....</b>	<b>28</b>
<b>2. Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Di Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo .....</b>	<b>29</b>
<b>3. Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pelayanan Di Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo .....</b>	<b>29</b>
<b>4. Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Di Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo .....</b>	<b>30</b>
<b>5. Tabel Hubungan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo.....</b>	<b>31</b>



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
1. Gambar Kerangka Konsep Penelitian .....	22
2. Gambar Diagram Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo .....	32
3. Gambar Diagram Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Di Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo .....	33
4. Gambar Diagram Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pelayanan Di Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo	35
5. Gambar Diagram Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Di Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo	36
6. Gambar Diagram Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien .....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Kuesioner Penelitian .....	47
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	52
3. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Pelayanan .....	53
4. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan .....	54
5. Master Tabel Pelayanan .....	55
6. Master Tabel Kepuasan .....	59
7. Master Tabel Data Demografi Responden .....	63
8. Hasil Uji Statistik Univariat .....	68
9. Hasil Uji Statistik Bivariat .....	69
10. Surat Keterangan Meneliti .....	70
11. Surat Keterangan Rekomendasi .....	71
12. Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	72
13. Surat Keterangan Uji Plagiat .....	73
14. Dokumentasi Penelitian .....	74
15. Jurnal Penelitian .....	75